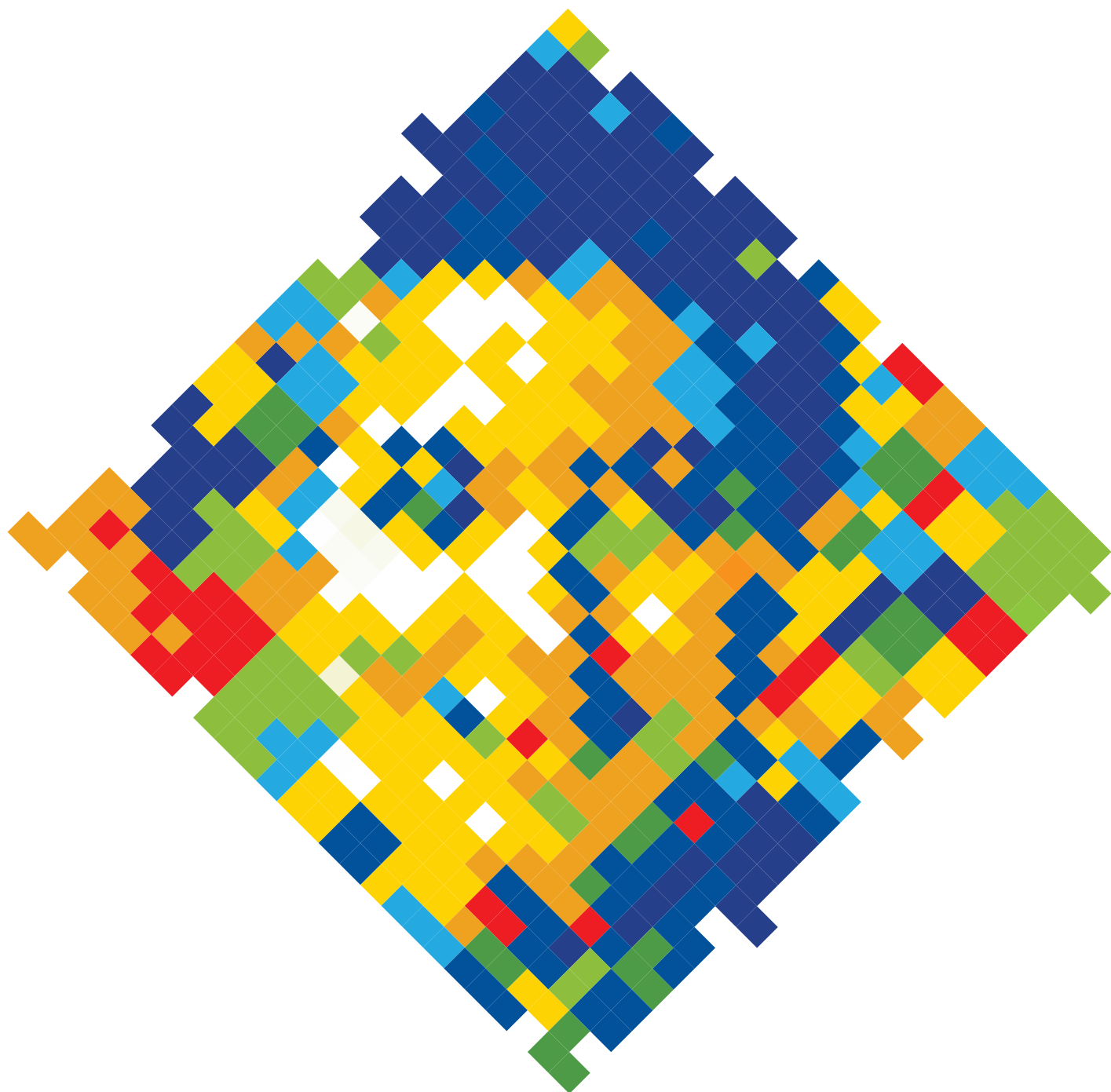
ブラザーグループCSR報告書
Corporate Social Responsibility Report
2008

At your side.

目　次

ブラザーグループについて

ステークホルダーとともに

編集方針

本報告書は、ブラザーグループの事業概要および社会的責任に関する考え方や取り組みを分かりやすくお伝えすることを目的とし、持ち運びの利便性や読みやすさを考慮して、全体で48ページとしました。
それぞれのステークホルダーごとに六つのカテゴリーに分け、前年度の課題・目標に対する取り組みを分かりやすく掲載しています。
この1冊でブラザーの全体像を知っていただき、さらにブラザーのことを知りたいと思っていただけるよう、それぞれの取り組みの背景や目的など、従業員の持つ思いも込めて掲載させていただきました。
本報告書に掲載されていない情報、あるいは掲載されている情報よりもさらに詳細な情報をブラザーウェブサイトに掲載していますので、併せてご覧ください。

本冊子の報告範囲と期間

対象組織：ブラザー工業株式会社
　　　　　および国内・海外グループ会社
対象期間：2007年4月1日～2008年3月31日
　　　　　および、発行（2008年6月）までの重要事項
発 行 日：2008年6月24日

参考にしたガイドライン

GRI（グローバル・リポーティング・イニシアティブ）
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」

＊印のついた用語については、別添用語説明に掲載しています。

本冊子のさらに詳しい内容は、ブラザーウェブサイトに掲載しています。
http://www.brother.co.jp/csr/

各ページのURLより、該当ページのより詳しい内容が掲載されたウェブページをご覧いただけます。
P17、23、27、29、31、35に掲載している、ステークホルダーやブラザーの声に関する取り組みは、表示されているURLよりウェブページでご覧いただけます。

ステークホルダー扉ページ例

ステークホルダー中面ページ例

次の100年に向かって

ブラザーグループは、2008年に創業100周年を迎えました。
ブラザーの製品・サービスをご愛顧いただく全世界のお客様、ビジネスパートナーの皆さま、株主・投資家の皆さま、地域社会の皆さま、そしてブラザーグループ従業員の皆さまに心から御礼を申し上げます。
ブラザーグループは、2012年度を最終年度とする中長期ビジョン「グローバルビジョン21」の実現を目指しています。2008年度からは、ビジョン実現の最終段階である中期戦略「CS B2012」をスタートし、プリンティング事業の拡大および新規事業の育成にグループ一丸となって取り組んでいきます。
ブラザーの成長を支える事業は時代とともに変化してまいりましたが、モノ創りに情熱を持ち、常に新しいことに挑戦する創業以来の精神は100年の時を経ていまも変わりません。私たちブラザーグループは次の100年に向かって、これからもあらゆる場面でお客様を第一に考える「At your side.」の精神で製品やサービスをお届けしていきます。そして、さまざまなステークホルダーの皆さまの要請や期待に応え尊敬される企業となるために、従業員にとって誇りの持てる企業となるために、そして何よりも、世界中のお客様のお役に立ち、信頼されるブランドであり続けるために、よりいっそうの努力を続けていきます。

ブラザー工業株式会社 代表取締役社長

小池利和

第1段階

CS B2005
（2003～2005年度）

テーマ：高収益の継続と将来への技術投資の両立

第2段階

CS B2008
（2006～2007年度）

テーマ：成長のドライブ

中期戦略 CS B2012

GV21の実現に向けた第3段階

ブラザーグループは、グループのさらなる成長を目指し、中長期ビジョンGV21を2002年に策定しました。GV21の達成に向けて、 2003年度からの10年間を三つのフェーズに分けて戦略を立案しており、2008年度からは、第3段階となる中期戦略「CS B2012」をスタートしました。「CS B2012」では「グローバルビジョン21の実現」をテーマに、主力事業であるプリンティング事業の最大化と新規事業の育成拡大を図ります。数値目標としては、2010年度の売上高7,500億円、営業利益600億円をマイルストーン※とし、2012年度には売上高1兆円、営業利益1,000億円を目指します。

※もともとは、1マイルごとに置かれる距離標識のことで、最終目標を達成するために必要な中間的な目標であり、ゴールを目指すチェックポイントになる。

中期戦略の重要施策

1.プリンティング事業においてグローバルプレーヤーとしてのユニークな地位を確立する

- “カラーのブラザー”としての市場ポジションの確立
- モノクロレーザー事業の最大化
- 電子文具事業の強化

2.新規事業の育成・拡大

- ネットワークイメージングデバイス事業・ネットワーク＆コンテンツ事業において、新たな事業の柱を構築

第3段階

CS B2012

（2008〜2012年度）

テーマ：グローバルビジョン21の実現

Global Vision 21

GV21

グローバルビジョン21

「グローバルマインドで優れた価値を提供する高収益体質の企業」になる

形だけでなく価値観のグローバル化を進め、あらゆる変化に柔軟に対応し、スピーディに変化しつづけるとともに、高収益かつ強固な財務体質を築き上げます。

独自の技術開発に注力し「傑出した固有技術によってたつモノ創り企業」を実現する

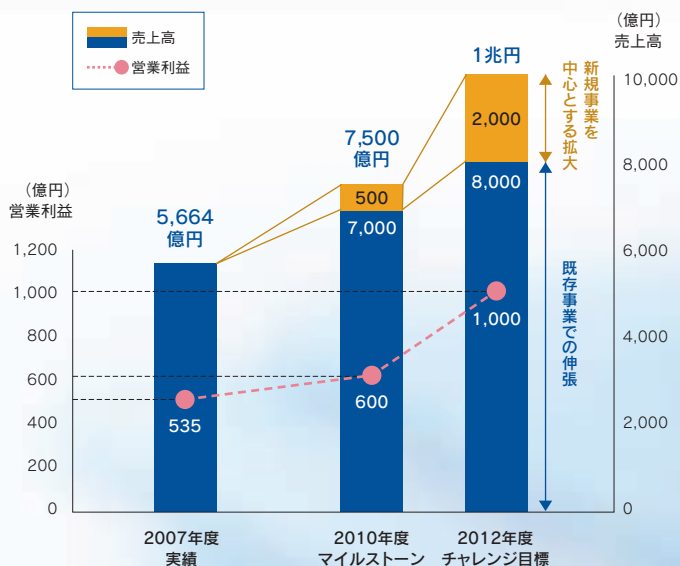
差別化されたコア（核）となる独自技術や特許を保有し、お客様を第一に考えたユニークでオリジナリティーのあるモノ創りを進めます。

「At your side.」な企業文化を定着させる

サービスのみならず企画・開発・設計・製造などのあらゆる場面でお客様を第一に考えた企業文化を育成し、お客様から「安心のブランド」として認識されることをめざします。

3.パーソナル＆ホーム事業、マシナリー＆ソリューション事業における特定カテゴリーでNO.1という基本方針を継続し、収益体質のさらなる強化を目指す

4.その他

- 新しい組織体制の構築
- 品質マネジメントの強化
- 人財の充実
- CSR経営の推進・定着

GV21実現のための事業展開

■プリンティング 分野
PRINTING
複合機／プリンタ／ファクス／電子文具／タイプライター など

プリンティング技術を追求し、ワークスタイルの革新を提案します。代表的な製品としては、高速・高画質を追求したプリンタ、ファクス、プリンタ・コピー・スキャナーなどの機能を1台に搭載した複合機、また、全世界で高いシェアを誇るラベルライターがあります。これらの情報通信機器で、SOHO*（スモールオフィス・ホームオフィス）や企業内グループに便利で快適なプリンティング・ソリューションを提供しています。また、モバイルプリンタ、オンデマンドICタグラベルプリンタなど独自の技術力を生かした製品でネットワーク社会でのビジネスをより進化させていきます。

カラーレーザー複合機 MFC-9440CN

薄型複合機 MFC-870CDN

レーザープリンタ HL-5250DN

ラベルライター ピータッチ12

■家庭用ミシン 分野
PERSONAL & HOME
家庭用ミシン など

家庭用ミシンや刺しゅう機を中心としたソーイング関連の製品とサービスで、手づくりの楽しさを提案します。従来型のミシンに加え、パソコンを介してインターネットに接続する“ソーイングステーション”など、ITを活用した製品とサービスを通して、手づくりの新しい可能性を広げます。

コンピュータミシン B-500

ソーイングステーション Innovis 4000

■新規事業 分野

NEXT GENERATION

ネットワーク･コンテンツ関連の製品･サービス

ネットワークイメージングデバイス事業

ワークスタイルの多様化に対応し、小型･軽量･省電力なハードウエアに、ソフトウエアとネットワークが一体となった価値を提供していきます。網膜走査ディスプレーやモバイルビューワー＊群の開発を進めています。

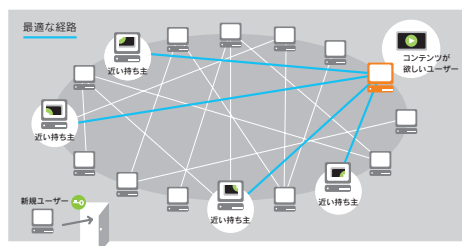
網膜走査ディスプレー

人の目の網膜に安全な明るさの光を当て、光を高速に動かし、その残像効果を利用して映像を浮かび上がらせます。

ネットワーク＆コンテンツ事業

ブラザーの持つ低コストで大容量データを配信できる技術を用いたインフラ提供サービスやユニークなコンテンツを配信する事業を展開していきます。

次世代コンテンツ配信システム「Einy（アイニー）」

低コスト･高セキュリティーで大容量コンテンツを配信するシステムです。端末間でキャッシュ＊を共有し、最適な経路でコンテンツを自立的に配信します。

■工業用ミシン･産業機器 分野

MACHINERY & SOLUTION

工業用ミシン／工作機械 など

工業用ミシン S-7200B

CNCタッピングセンター TC-31B

工業用ミシンと工作機械を通して、生産現場のお客様に「真に満足できるソリューション」を提供しています。工業用ミシン事業では、使いやすさ、高品質な縫製、省エネルギーを実現した製品でお客様と信頼関係を築いています。また、産業機器事業では、現場での問題を解決する “One to One Solution Adviser”として、自動車やハードディスクドライブ、携帯電話などの部品加工業界に最適な工作機械の提案と密着したサポート体制によって、お客様の生産性向上と新たな価値創出をお手伝いします。

製品ご利用のお客様
樋口 和子 様

使う人への心配りに驚いています

「カラーレーザー複合機で無線LAN対応」という私の希望にぴったりだったので、今回、初めてブラザーのモデルを購入しました。驚いたのは、スキャナーや印刷の速さ。とても快適です。また、印刷した原稿を排出するスペースまで本体の中に納めた設計は、狭い場所で使う人の状況をよく考えてあると思いました。機能も予想以上でしたが、このような心配りがそれ以上です。

お客様

ブラザーの製品をご購入いただいた「現在のお客様」と、これから手に取ってくださる「将来のお客様」の声が、すべての事業活動の出発点です。

●お客様の声

お客様との重要な接点であるコールセンターには、約1万3,500件（1日平均・全世界・全製品）のお問い合わせやご要望が寄せられます。これらの情報をグループ全体で、グローバルに共有しています。

ブラザーテクノロジー（深圳）LTD.
刘登攀（リュウ・デンパン）

高性能を最適コストでつくり込み

カラーレーザー複合機は、モノクロレーザー複合機と異なり部品点数が多く、高い組立精度が求められます。ですから品質の安定・効率的な生産・適正コストの実現には、製造スタッフ全員の意識向上が必要でした。そのため「協力・予防・強化・刷新」というスローガンを掲げ、生産ラインの立ち上げに取り組みました。最適ライン実現のためにブラザーテクノロジー（深圳）を中心に検討を重ね、仕掛品を確実に1台ずつ次の工程に送る「台車生産方式」を考案し、最適コストでの生産を進めています。

サプライチェーン（価値の伝達）

コンカレントチェーンで設計された製品を製造し、製品とサービスを世界中のお客様にお届けします。

●製造・物流・販売・サービス

世界各国の生産拠点で、厳格な品質管理体制の下、製品を生産。それらを販売拠点を通じてお客様にお届けし、その後もインターネットやコールセンターなどを通じてサポートを行います。

BVCM

ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント Brother Value Chain Management

事業活動全体に一貫したマネジメントシステム

お客様の“期待”を“満足”へとつなぐ価値のチェーン

ブラザーグループは、お客様のご要望やご期待を第一に考えて、新しい価値を生み出しお届けするために、独自のマネジメントシステム「ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント（BVCM）」を構築しています。BVCMではお客様の声を起点に、優れた価値をお届けするまでの過程を三つのチェーンでつなぎ、“At your side.”の精神で一連の流れを進化させています。ここではBVCMがどのように実践されているかを、2007年度に発売されたカラーレーザー複合機を例にご紹介します。

デマンドチェーン（価値の選択）

お客様のご期待やご要望を
的確に分析して、
最大限に製品づくりに生かします。

●商品企画・研究開発

各国のコールセンターに寄せられたご意見や、販売・サービス活動、市場調査などから得た情報を基に、商品企画部門・営業部門・開発部門が一体となって、製品コンセプトをつくり上げます。

ブラザー工業株式会社
商品企画部
加藤 宏征

「小型・高速・低価格・複合化」で市場を動かす

印刷速度・サイズ・価格設定が製品競争力の鍵であり、さまざまな調査やお客様の声などから「小型・高速・お求めやすい価格・複合化」を徹底的に追求しました。これらの点について企画開発の早い段階から販売の中心となる欧米の販売拠点の商品企画／マーケティング担当と綿密な意見交換を繰り返しました。カラーレーザー複合機の誕生を通じて、お客様視点に立ったグローバルチームが機能したことによる成果を実感しています。

コンカレントチェーン（価値の創造）

デマンドチェーンでまとめられた
製品コンセプトを、具体的なカタチにします。

●開発設計・生産技術

製品コンセプトを基に、高品質を基本としながらスピーディーに開発設計を行います。超精密加工技術などの生産技術を最大限に活用し、お客様のご要望をカタチにします。

ブラザー工業株式会社
LE開発部
坂口 雅敏

チーム全員がお客様視点で技術開発に挑戦

ブラザー初の自社開発カラーレーザー複合機を製品化にこぎつけるためには、開発設計・生産技術・製造・品質管理（評価）など全分野で新技術の開発が必要でした。そのため要素技術の開発段階から各部門の選任者がチームに参画するこれまでにない体制となりました。技術的課題は山積みでしたが、全員が「お客様視点」を共有して課題を突破しました。

※カラーレーザー複合機 MFC-9440CN

コーポレート・ガバナンス

ブラザー工業のコーポレート・ガバナンス*体制(図1)

グループ本社であるブラザー工業は「監査役制度」を採用しています。社外を含む監査役は、取締役会などの重要な会議に出席し、独立した視点で取締役の職務執行を監査しています。また2008年4月1日、プリンティング事業と新規事業の成長を加速させるため、従来のプリンティング・アンド・ソリューションズ カンパニーを本社部門と一体化させる組織変更を行いました。これに伴い、執行役員に業務執行の権限を委譲して、組織のより機動的な運営を図ることにしました。グループの統治については、ブラザー工業の戦略会議でグループ会社の運営にかかわる重要事項を審議するとともに、主要グループ会社に役員を派遣して監査・監督を行っています。

財務報告に関する内部統制の構築・推進

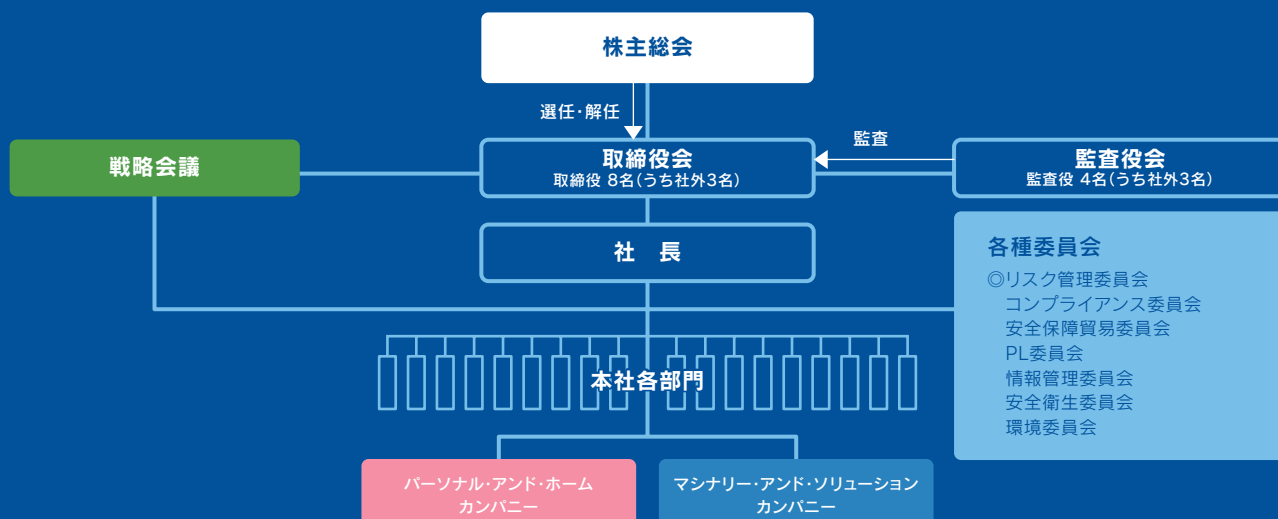
新会社法の施行(2006年5月)や内部統制報告書の提出義務化(2009年3月期より)など、社会は企業の財務報告にいっそうの透明性・信頼性を求めています。ブラザーグループはこれを業務の効率化、リスク対応力の強化、グループ経営の推進、ひいては企業価値の向上を図る好機ととらえ、体制の整備を進めてきました。2005年10月に社長を最高責任者とするグループ横断プロジェクトを発足し、ブラザー工業の社内カンパニーや各部門、グループ会社による会議体を組織しています。

2007年度は、全社的な内部統制、決算財務報告プロセスや「製造、購買、在庫、販売」の基幹業務プロセスについて分析および文書化、整備を進めました。特に、プロセスの見える化、さまざまな規程や手続きなどの再整備、PDCA*サイクルの視点を取り入れた手法による自主点検と改善、業務の標準化、プロセスの自動化などに取り組みました。

2008年度から新制度が開始されることに伴い、2007年度までに整備、構築した内部統制の運用を本格的に開始し、内部監査部門が独立的な観点からモニタリングします。本仕組みが経営の中に組み入れられ、さらに信頼性のある財務報告を行うことで、社会の期待に応えていきます。

リスクマネジメントの推進

ブラザーグループでは、事業活動に伴う多様なリスクを把握し、適切に対処するため「ブラザーグループリスク管理規程」を定め、2007年4月にリスク管理委員会を設置。部門・地域・グループ会社ごとにリスク管理責任者を任命しています。責任者は経営に大きな影響を与える可能性のある重大リスクを選別し、影響度・発生頻度を5段階で評価。これを「リスクマップ」として可視化し、PDCAサイクルに基づく点検を行い、危機意

図1)ガバナンス体制図(2008年6月24日現在)

識の醸成と対応強化を図っています。2007年度はリスク管理委員会を2回開催し、重要なリスクの棚卸しをしました。今後、災害時の事業継続計画などについても検討していきます。

コンプライアンスの徹底（図2）

ブラザーグループは、コンプライアンス（法令・倫理の順守）がCSR経営の基盤を支え、リスク回避の上で不可欠と位置付けています。推進にあたっては「ブラザーグループ　グローバル憲章※」の行動規範の「順法精神・倫理観」に基づいて、従業員の行動基準を決めています。そして、「コンプライアンス委員会」（2008年4月より社長が委員長に就任）を設置し、相談通報窓口（ヘルプライン）を設けて不祥事の未然防止や早期対応に努めています。2007年度は、相談通報窓口のグループ展開促進に向け、ガイドラインを策定し、順次運用を開始しました。2004年の相談通報窓口開始からの累計相談件数は約220件あり、案件の重要度に応じてコンプライアンス委員会で審議し、解決および再発防止を図ってきました。教育面では、集合研修とe-ラーニングによる「気付き」の精神を養うことを主眼に、インサイダー取引・性能偽装・不正輸出入・贈賄などをテーマに実施。ブラザーグループで延べ約6,800名（2008年3月末時点）が受講し、アンケートでは90%以上の受講者が「意識が高まった」と回答しました。また、これまでにブラザー工業の全役員・管理職を中心として専門家によるパワーハラスメントの講義を5回実施しました。2008年度についても、グローバルな展開を視野に入れて引き続き活動を進めていきます。

※ブラザーグループ各社とグループ従業員の日々の意思決定と実行に対する「基本方針」と「行動規範」。1999年制定、2008年改訂。
詳細は、http://www.brother.co.jp/corporate/socienvi/にてご覧ください。

情報セキュリティ（図3）

ブラザー工業では、情報の適正な管理・保護は経営品質を維持する基盤と位置付け、「情報セキュリティポリシー」を定め、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）に準拠して運用しています。具体的には、機密度に応じて情報の管理レベルを4段階に区分し、情報の保管・アクセス・廃棄のルール・手順を定めた「情報管理規程」を設け、年2回の内部監査で点検しています。2007年度は、管理規程を国内・アジア地域のグループ会社に展開するとともに、情報の廃棄ルールの厳格化、社外に持ち出すパソコンのセキュリティ強化、重要なシステムにおけるパスワードの定期更新などに取り組みました。これらは内部統制による業務プロセス改善の一環として推進しています。個人情報の取り扱いについては、グループ全従業員にハンドブックを配布し、周知徹底を図っています。

図2）コンプライアンス推進体制

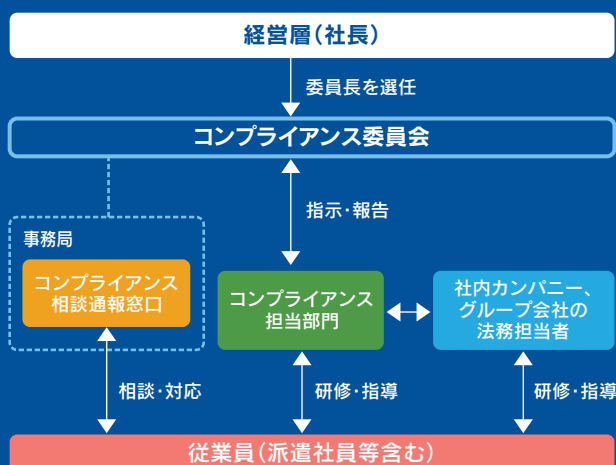
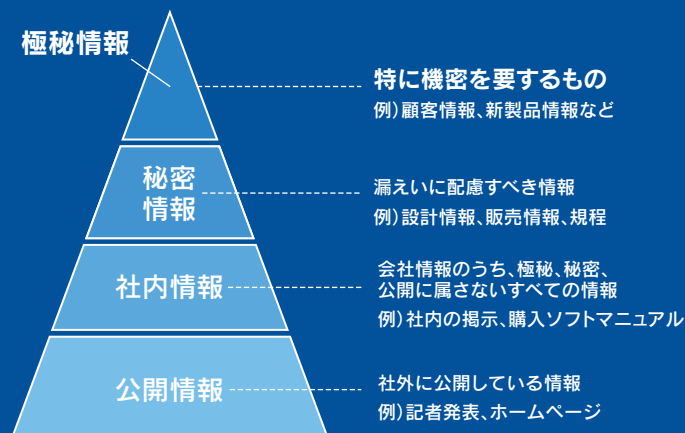



図3）機密性に応じた四つの情報管理レベル

ブラザーグループのCSR経営

来るべき2012年に向けて

ブラザーグループは、2012年度を最終年度とする新たな中期戦略「CS B2012」を策定するにあたり、右記の項目を「2012年のCSR経営の姿」として掲げました。
2012年はブラザーグループの中長期ビジョン「グローバルビジョン21」〈以降「GV21」〉の最終年度であり、「さらなる事業の成長」と「さまざまなステークホルダーの皆さまの要請や期待への対応」の両立を積極的に意識して行動し、「GV21」の実現に向けたCSR経営を推進します。
また一方で、ブラザーグループ各社とグループ従業員の、日々の意思決定と実行に対する「基本方針」と「行動規範」からなる「ブラザーグループ グローバル憲章」〈以降「グローバル憲章」〉を2008年4月1日付けで改訂しました。
「グローバル憲章」は、より強固なグローバル、グループ経営の推進に向けて1999年に制定されましたが、創業100周年を迎えるにあたり、あらためて「ブラザーグループがグローバルに展開するすべての活動の礎」とすべく、

- 全グループ従業員にとって、より読みやすく、親しみやすくする
- 時代の変化に合わせる
- これまで記載されていなかった「ビジネスパートナー」に対する責任を明確にする

ことなどを目的に改訂を行ったものです。改訂版の「グローバル憲章」は、経営層が数度にわたってディスカッションを行った末の総意であり、今後は全グループ会社を挙げて「グローバル憲章」を全従業員に浸透させていきます。
ブラザーグループはこのような活動を通じ、すべてのステークホルダーの皆さまから尊敬され、従業員にとって心の底から「誇りの持てる企業」となることを目指します。

2007年度の主なCSR経営啓発活動

1.CSR経営啓発のための研修の実施
「グローバル憲章」、「GV21」の浸透も兼ねた「CSR経営」推進のための研修をグローバルに毎月数回実施し、CSR経営に対する理解を深めました。2007年度は特にアジアの販売拠点、製造拠点の経営者、管理職などのリーダー層を対象にした啓発に重点が置かれ、お客様、従業員、さらにはビジネスパートナーを意識したCSR経営が浸透しました。

2.社内イントラネットを利用したコミュニケーションの強化
2007年5月に公開した社内イントラネット「CSR経営Web」では、現在日本語・英語・中国語の3言語でCSR情報を発信しています。ここでは、ブラザーが目指すCSR経営の考え方、経営層からのCSR経営に対するメッセージ、グループ内のCSRの活動事例、他社のCSR活動の紹介などを掲載しています。3言語合わせてこの数カ月間では月平均約9,500件のグループ従業員からのアクセスがありました。

ブラザーグループのCSR経営とは

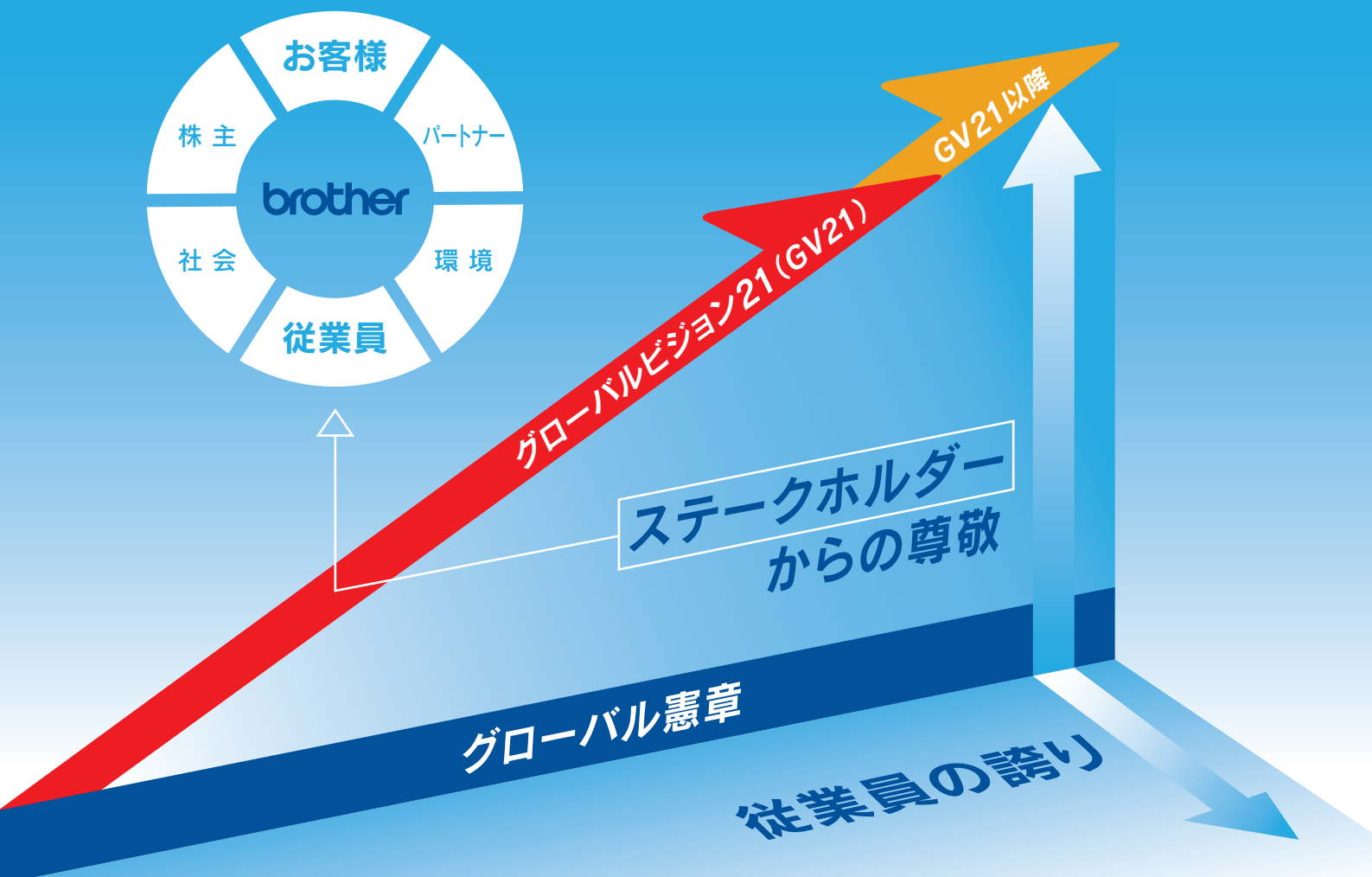
「すべてのステークホルダーから尊敬され、従業員にとって誇りの持てる企業をめざすこと」

2010年に目指すCSR経営

- ●「グローバル憲章」がブラザーグループ全体に浸透している
- ●「お客様ご迷惑率」の継続的な低減により、CS（お客様満足）が向上している
- ●ES（従業員満足）向上の諸施策が各組織で実行されている
- ●アジアでビジネスパートナーと連携が強化されている（中国でのCSR調達推進など）
- ●各拠点・各事業でのCSRの重点課題の抽出と展開がなされている
- ●地球環境への配慮に対するさまざまな業務プロセスが構築され、さらなる環境配慮製品の開発、温暖化対策が実行されている

2012年のCSR経営の姿

- ●「At your side.」の精神が浸透した多様な従業員によって提供される製品・サービスを通じ、世界中にブラザーファンの輪が広がり続けている
- ●ステークホルダーの皆さまとの双方向コミュニケーションを深め、社会からの要請や期待を正しく把握し、経営課題として実践することで、社会への貢献度が高い企業だと評価されている
- ●地球環境への配慮について継続的な取り組みを進め、高いレベルで企業としての責任を果たしている
- ●以上の結果として、グループ従業員にとって心の底から「誇りの持てる企業」となっている

ブラザーグループについて

各事業、地域のCSR経営の推進

ブラザーグループは、世界の各地域でさまざまな事業を展開しています。そのような中でCSR経営を実践するには、2006年に公布された「ブラザーグループのCSR経営の基本的な考え方」をベースに、各部門や地域がそれぞれの業務の特性、地域の文化・慣習を考慮した取り組みを行うことが大切です。各事業、地域はCSR推進の重点施策を掲げ、自律的な取り組みを行っています。

各事業での取り組み

2007年度の実績 / 3カ年目標（2008～2010年度）

●プリンティング・アンド・ソリューションズ事業

2007年度の実績

1.ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント〈以降BVCM〉の各段階において要求されるお客様視点の品質基準を数値化するとともに、その見える化を推進
2.その結果、モノ創りにかかわるすべての部門で品質向上の目標の共有と意識向上が図られ、品質指標である「お客様ご迷惑率」が前年比約7%低減し、数値目標を達成

3カ年目標（2008～2010年度）

1.お客様がブラザーの製品を認知し、購入し、廃却するまでの過程での、ブラザーとのすべてのかかわりにおいて、お客様からの要求を分析し、あらゆる場面でお客様を第一に考えるモノ創りを推進
2.お客様視点でのサービスの質の改善を図るための、お客様との双方向コミュニケーションの強化

●パーソナル・アンド・ホーム事業

2007年度の実績

1.お客様視点に立った最高品質を追求し、「不良品をつくらない、次の工程に送らない」という意識の下、製造基盤の整備や“分かる化”を推進するIT管理体制を構築
2.戦略推進を担う人財の育成のための社外講習会への参加、部門長と一般社員との対話「元気の出る対談」の促進、専門家や経営者による講習・講演の実施などを通じたグローバル人財育成の推進
3.CSR推進ワーキンググループを発足させ、毎月の勉強会や事例研究などを通して、CSR経営の理解・浸透を推進

3カ年目標（2008～2010年度）

1.ミシンが生み出す「できた!」の感動や「人と人のつながり」を重視した事業活動の推進
◇ミシンを通じた「手づくり文化」をサポート
◇より高品質、高機能で使いやすい商品をお届けすることで、オンリーワンの豊かさを提供
2.心の豊かさを育むミシンならではの「あたたかみ」のあるCSR経営の推進
3.挑戦的風土を醸成し、新領域・新市場の開拓に挑戦する人財の育成

●マシナリー・アンド・ソリューション事業

2007年度の実績

1.品質向上を意識した従業員の能力育成を推進
◇カンパニー内の種々な情報共有手段の活用や小集団活動などを通じたES（従業員満足）向上策の実施
◇教育マップによる全従業員の教育活動や品質スキル教育プログラムの実施
◇品質管理検定取得の促進などの取り組みの実施
2.品質向上によるお客様満足の向上
◇お客様からの要求の把握活動強化によるお客様が求める品質の明確化や、お客様満足度調査の実施
◇縫製を行うお客様が感じる不快な音、振動を抑えた製品の開発など、人に優しい製品づくりを目指した取り組みの推進

3カ年目標（2008～2010年度）

1.品質向上を意識した従業員の能力の育成
2.品質向上によるお客様満足の向上
3.省エネに貢献する製品の開発や新工場の建設、積極的な規制対応（RoHS*）など、環境に配慮した事業活動の推進
4.アジア地域の途上国での縫製産業新興への貢献、中国農村部の女性の自立支援や地域での植樹活動などの社会貢献活動の推進

各地域での取り組み

2007年度の実績	3カ年目標（2008～2010年度）

日　本

2007年度の実績

1.グループ一丸となって「お客様ご迷惑率」の低減に取り組み、その低減を達成
2.ブラザー販売を含む同業6社が共同し、郵便事業会社を活用した使用済みインクカートリッジの共同回収プロジェクトをスタート。2008年4月から全国3,600局で本格回収の開始
3.同業他社の吸収合併で増加した従業員に一体感を持ってもらうため、新ビジョンの策定、管理職全員参加の決起大会の開催、従業員満足度調査などを実施

3カ年目標（2008～2010年度）

1.お客様が、365日24時間いつでもご自身で問題解決が図れるサービスウェブサイトの構築
2.修理サービスのスピードアップ
3.販売拠点におけるISO14001認証取得
4.使用済み消耗品回収の促進および使用済み製品回収システムの構築

アジア・オセアニア・中近東

2007年度の実績

1.社会課題や環境問題に対する意識の高まりに伴い、アジア・オセアニアの各国販売会社において、顧客サービス・人財育成・消耗品リサイクル・社会貢献などの分野でさまざまな取り組みを開始
2.第一回アジア・パシフィックCSR会議を開催し、CSR経営に関する理解を深め、各国の活動をさらに推進していく体制を整備

3カ年目標（2008～2010年度）

1.CSR経営推進体制とプロセスの構築
◇年間事業計画、アジアマネジメントミーティングやアジア・パシフィックCSR会議などを通じてCSR経営のPDCAサイクルを推進し、各販売会社での具体的な活動を促進
2.ワーキンググループ活動を核とした人財育成と経営品質の向上
◇従来のサービス・マーケティング・コーポレートソリューション・ITに加えて、電子文具・ロジスティクス・財務・CSRの分野でもアジア・オセアニア全体でのワーキンググループの活動を開始
3.環境に配慮した経営の積極的な推進
◇消耗品の回収・リサイクルの促進
◇CO_2排出量削減活動を推進し、地球温暖化防止に貢献

中　国

2007年度の実績

1.販売拠点での、現地従業員の人財育成の推進
◇従業員に対して、自身のコミュニケーション能力向上を目的とした研修を実施
◇上級職を対象に会議を効果的に進めるための研修を実施
2.社会貢献活動の展開
◇学生への経済支援プログラムの実施

3カ年目標（2008～2010年度）

「環境保護と成長」をキーワードに以下の活動を展開
1.販売拠点におけるISO14001認証の取得、中国版WEEE*への対応
2.従来の公園緑化推進活動に加え、独自のプログラムによる従業員参加型の環境保護活動の推進
3.人財育成のさらなる推進
4.学生への経済支援の継続と、起業家なども支援対象に加えた、社会的成功を支援する長期的な活動への展開

ヨーロッパ

2007年度の実績

1.内部統制活動に合わせ、ヨーロッパ共通の人事評価方法と職務内容説明を制定するとともに、ヨーロッパ共通の人事方針を一部販売拠点へ展開開始
2.Look to the Future の参加者のうち、拠点間での交流が少ない営業業務以外の関係者が半数以上を占め、欧州内での情報の共有が促進

3カ年目標（2008～2010年度）

1.ヨーロッパ共通の人事評価方法と職務内容説明をすべての販売拠点へ展開
2.ヨーロッパ共通の倫理・行動基準の策定と各拠点への展開支援
3.販売拠点における企業ハンドブックの準備
4.Look to the Futureプログラムの継続開催

南北アメリカ

2007年度の実績

1.顧客関係管理システム（CRM*）や自動音声対応システム（IVR）などを活用した高品質なカスタマーサービスの展開
2.後継者育成プランや、階層別研修などを通じた人財育成。アメリカ・カナダに加えて中南米販売会社での従業員満足度調査の実施
3.倫理共有プログラムの全米展開
4.アメリカ販売拠点でのISO14001取得。倉庫における継続的な消費電力の削減活動
5.従業員参加型の寄付・ボランティア活動の継続的な実施

3カ年目標（2008～2010年度）

1.お客様満足度の向上に向けてブラザーグループ一体となったカスタマーサービスの充実ならびに南北アメリカ全体でのサービス体制強化
2.後継者育成プランおよび社内研修制度の南北アメリカでの展開、汎米州会議などを通じて人財の交流・育成推進
3.中南米販売拠点でのISO14001取得、消費電力削減活動の拡大や消耗品リサイクルの強化
4.地域社会の一員として、従業員参加型の寄付・ボランティア活動のいっそうの推進

対　談

小池 利和 × アグネス・チャンさん

ブラザー工業株式会社 代表取締役社長

一つの地球に生きる人として、企業として

地球規模の環境問題や多くの社会的な課題がクローズアップされる中で、
ブラザーグループは持続可能な企業であり続けるために、グローバルなCSR経営を展開しています。
その考え方について、2007年6月にブラザー工業社長に就任した小池利和と、
歌手・ユニセフ大使・エッセイストなど多面的に活躍されているアグネス・チャンさんが語り合いました。

（2007年11月26日：東京にて）

アグネス・チャン さん
歌手・エッセイスト・教育学博士［ph.D］
1955年、香港生まれ。1972年「ひなげしの花」で日本デビュー。上智大学を経て、カナダのトロント大学（社会児童心理学）を卒業。1985年からチャリティーコンサートやボランティア活動に注力。この間、米国スタンフォード大学で教育博士号を取得。1998年に日本ユニセフ協会大使に就任以来、世界各地の視察を続け、貧困・飢餓・エイズ・児童買春の撲滅などの社会問題に対して講演・書籍・歌手活動を通じて幅広く提言。2005年に優れた教育実践者に与えられる「ペスタロッチー教育賞」受賞。

地球温暖化問題はいまが好転のチャンスです

アグネス　製品の約7割を中国で生産していて、広東省に大工場が幾つもあるそうですが、深圳も珠海も故郷の香港に近く、ブラザーと中国は仲がよいんだなと思うとうれしくなります。

小池　はい。中国にはほかにも西安や上海に工場があり、全従業員の3分の2に当たる約1万5,000名の中国の方たちが働いていて、職場は大変活気があります。これは私の持論でもあり、CSR活動の目指すところでもありますが、とにかく明るく楽しく元気に働ける職場づくり、「ブラザーで働いていてよかった」と思える会社づくりを目標に、従業員一同頑張っています。ただ、中国との関係がますます深まる中で、地球温暖化に影響するCO_2排出などの環境問題がたびたび報道され、その一部をブラザーの生産が占めていることを思うと心が痛みます。私たちは、中国の貴重な資源・土地・人材をお借りして事業を行っているわけですから、なおさら環境負荷の低減活動を強化していかねばと思っています。

アグネス　以前、環境問題はNGOとしかお話しできませんでしたが、いまは政府も個人も、何より企業が力を注ぐようになりました。それこそが時代を動かす力なので、いまが“問題を好転させるチャンス”だと思います。特に日本企業は技術で世界をリードし、しかも、「誰かのおかげで生かされている」、という「おかげさま」の考え方が身に付いています。このような考え方が、アジアの環境問題の解決の大きな力になると期待しています。先進国は数多くありますが、私は環境をきれいにする“魔法の杖”は、日本が持っているんじゃないかと思います。

働けることに感謝して120%の力で相手に恩返し

小池　中国の皆さんの変わりようを伺うと、やはり国や企業だけが豊かではいけない、ものだけ豊かであってもいけない。安定した暮らしがあって、心も豊かでなければと企業人として痛感します。従業員とともにわれわれももっと高いレベルを目指さないといけませんね。
アグネスさんは若いときから歌手として走り続け、いまも大変なスケジュールをこなしながら活躍の場を広げています。母、妻として、また一人の女性としても、プロフェッショナルな責任感や情熱を感じますが、それは仕事を通じて培ったものですか？

アグネス　私の仕事は、いつも誰かから与えられるものです。それは、とてもありがたいことで、私を選んでくれた人に感謝

して、どうやって応えるか一生懸命に考えています。100%頑張るのは当たり前で、できれば120%にしてお返ししたい。私を招いてくれた人が「あなた、アグネスを選んでよかったね」と周りの人から言っていただけることが、その方への恩返しと思っています。

永遠に楽しい職場を提供できるのが企業の社会的価値

アグネス　テリーさん※の持論は「企業は未来永劫にわたって続かねばならない」だと伺いましたが、そのお考えに至るエピソードがあるんですか？

小池　ブラザーの創業の精神が、愉快に働ける工場をつくるとか、働きたい人には仕事をつくるとかでした。これこそが"企業の社会的な価値"であり、私の人生目標である「明るく楽しく元気に」という考え方とも重なることから、大いに共感しているんです。限りある人の一生の中で、会社で過ごす時間は膨大なのに、その時間が「苦しい、つらい、暗い」では不幸です。確かに厳しいビジネス社会を生きていくには山や谷を避けて通れませんが、だからこそ「新しいことに前向きに挑戦して、その過程で成長することに喜びを見いだし、会社もそういう人財を大切にしながら絶えず次の時代に向けた基盤づくりに力を注ぐこと」に意義があるのではないでしょうか。そんなモチベーションを継続的に持ち続ける体質や姿勢が、未来永劫にわたって存続する企業の第一条件であり、そんな企業こそが社会から認められる価値ある存在ではないかと思います。

アグネス　う～ん、100%納得してしまうなあ。幸せと感じるかどうかはいかに「生きていることは楽しい、働いていてうれしい」と思えるかに尽きると思います。人が集まってワイワイ騒ぐのが楽しいのではなく、夢が見られて、自分たちがつくったモノを人々が喜んでくれて、成績が上がって、ブラザーという傘の下で働く人が増えることこそ、本当の楽しさということでしょうね。テリーさんのお話の中には厳しさもありましたが、厳しくない仕事なんてありませんし、厳しいからこそ達成できたときの喜びは格別ですよね。

小池　おっしゃる通り、人と人は個人で接するときは優しくなくてはいけませんが、結果を求められるビジネスの場では、厳しくなければ成長は望めませんし、成長しなければ新しいことに挑戦するチャンスもできないですからね。

※小池のアメリカ時代のニックネームで、いまでも社内では愛着を込めて、こう呼ばれています。

お客様とともに

with Customers

新システムの導入で
コールサポート対応を向上 04

2007年度の課題・目標

◆「お客様ご迷惑率」を限りなく
“ゼロ”に近づけるよう努めていきます。

◆「ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント(BVCM)」の
高感度化を図り、お客様の声に感度よく反応し、
製品・サービスの向上に尽力していきます。

◆世界での取り組みについて、ステークホルダーと意見交換を行いました
※詳細はウェブで！　http://www.brother.co.jp/csr/customer/index.htm

01

ステークホルダー

**被験者の声を反映して
さらに大胆なデザインを**

今回、ユーザー訪問を受けました。SOHO事業者の場合、事務所と自宅が兼用の場合が多いので、製品機能の追求だけでなくインテリア性の面でもっと冒険してほしいと思います。また、多様な製品やサービスの中から、どれが「私のニーズ」にフィットするのか、選択しやすいナビゲーションシステムがあるとうれしいです。

鈴木 資雄 様
有限会社シイズファクトリー

ブラザー

**テストでは評価する側の
感受性が問われます**

ユーザビリティ評価で私たちが心掛けているのは、被験者の操作状況や感想・意見からいかに多くの課題を発見し、適切に分析して解決に結び付けるかです。つまり評価する側の感受性が問われる作業です。そして最も重要なのは、開発前の調査であれ、試作段階や発売後の評価であれ、常にお客様視点を忘れないことです。

内山 洋一
ブラザー工業株式会社 総合デザイン部

02

ステークホルダー

**顧客として大切にされて
いることを実感しています**

問い合わせを受け付けるスタッフの応対は、とても親切で気配りが行き届いています。また、修理後の機器の状態についてサービス責任者やマネジャーが「製品の調子はいかがですか？」と問い合わせてくるなど、顧客としてとても大切にされているという実感があり、誠実なイメージを抱いています。

パン・ミン・クィー 様

ブラザー

**品質向上活動でブラザーファンを
増やしたいです**

ブラザーが高い評価を受けているのは、工場での品質のつくり込みと市場での良質のサービスが両立しているからでしょう。その一翼を担う私たちが目指すゴールは「不良品ゼロ」。この高い目標に向けて、週1回の品質向上活動の進捗会議やマレーシアで開催される全国QCC大会で成果を発表するなど研さんを重ねています。

エブリン・クー
ブラザーインダストリーズテクノロジー(マレーシア) SDN. BHD.

お客様を中心に据えた
開発・デザインを 01

03 カラーレーザー複合機にも
「できる・楽しい・使いやすい」を

02 マレーシア工場で
「不良品ゼロ」活動を展開

2008年度の課題・目標

すべての段階で「お客様視点」の浸透と進化を図ります。

ブラザーの価値は、お客様の声を起点に製品をお届けするまでの過程を三つのチェーンでつなぐマネジメントシステム「BVCM」を進化させることで高まります。その実践に向け、商品企画から使用・回収まですべての段階で、お客様との双方向コミュニケーションを深めながらご期待・ご要望を感度よくモノ創りやサービスに反映し、より深いお客様満足に結び付けます。2008年度はその仕組みづくりとして、お客様視点の品質基準の数値化、IT活用によるサービス向上、販売会社間の連携強化などグローバルに展開します。

03

ステークホルダー

とにかく使いやすいところが気に入っています

カラーレーザー複合機を使っていますが、スキャンした原稿の画質が鮮明で、しかも座ったままですべての操作をこなせるところが気に入っています。設置しやすくセットアップも簡単なので、コピー・ファクス・スキャナーいずれも、全くストレスを感じることなく使い始めることができました。機械や複雑な操作が苦手な人を想定してつくってあるという印象です。

コールセンターにお寄せいただいた
お客様からのご意見

ブラザー

お客様が気付いていない利便性を先取りして製品に

人に優しい製品づくりの基本は、お客様の使い方や使用環境をよく観察し、お客様自身が気付いていない利便性や快適性を先取りして、製品に反映することだと思います。その意味で「前面操作」のノウハウは、ブラザーの大きな強みだと思います。

瀧 英次
ブラザー工業株式会社 第一開発部

04

ステークホルダー

スムーズかつスピーディーに答えが得られます

自動音声応答システムは大変優れたサービスで、短時間で必要なサービスを受けることができました。すべてがスムーズで技術担当者にすぐにつながり、質問に答えてもらうことができたのです。対応してくれた技術担当者もとても親切でした。非常に迅速で効率的なサービスに満足しています。

自動音声応答システムを
利用したお客様からのご意見

ブラザー

お客様・オペレーターの双方が快適に使えるシステムを

自動音声応答システムは、シンプルで使いやすいよう慎重に設計しました。例えば、お客様が製品のモデル番号を把握されていない場合や、お客様が3回答えてもシステムが認識しない場合は、オペレーターに自動送信されて速やかに電話で応対します。お客様とオペレーターの双方がフラストレーションを感じないよう今後も改良を続けていきます。

オードリー・ジョン
ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)

お客様ご迷惑率の低減に向けて

修理品の分析

究極の品質向上は「返品ゼロ」

ブラザーグループは、1カ月の出荷台数(平均)のうち返品された製品の割合を「お客様ご迷惑率」と呼び、その低減をグループ全体の目標として掲げています。これを推進することで製品・サービスの品質を総合的に向上させ、不具合や故障を限りなくゼロに近づけて返品・修理をなくすことを目指しています。活動を主管するQM推進部は、返品の原因が設計や製造の過程にあるのか、あるいはコールセンターの対応や取扱説明書、ホームページに掲載されている情報が不十分なのかを分析します。そして、設計上の問題であれば開発部門が改良を施し、次期モデルにも展開、工場の品質管理が原因であれば工程を見直します。生産量が大幅に増加する中で、2007年度の「お客様ご迷惑率」を2006年度に比べ約7%低減させることができました。成果が上がっている理由は、各部門の地道な活動による生産品の改善、およびそこで得られた気付きを次の製品に対する品質基準として反映していることです。

「探せない、分かりにくい」を徹底改善

製品は年ごとに多機能化している上、累計コール数(お客様からの電話による問い合わせ件数)には同じお客様からのコール件数も積算されるだけに、コール率(累計コール数÷製品出荷台数)を1%下げるのも容易ではありません。CS推進部は、製品カテゴリーごとに四つのグループを設置し、「顧客関係管理システム(CRM)」に集積された「お問い合わせ上位30項目」から、何に問題があるかを探りました。この結果を受け、取扱説明書を分かりやすく改善する活動を強化。さらに、ウェブサイトでもFAQ(よくあるお問い合わせ)の情報の充実や分かりやすさの改善を行いました。
2007年度の活動において、インクジェット複合機の新モデルと旧モデルの比較では、お問い合わせ件数が20%以上減少。一方で、機械に不慣れな方への対応など新たな課題も見つかっています。

改善事例

●駆動ユニットを改善
2005年より生産された熱転写式ファクスの一部で、駆動ユニットのスイッチが壊れるという不具合が発生。再現性がなく、原因の特定に苦労しましたが、ユニットを動かすソフトウエアとスイッチを動作させる部品の形状に着目し、駆動ユニットがどのように動いてもスイッチが壊れないようユニット内の部品を改良して、解決を図りました。

◆ ステークホルダーとの対話

お客様より
コールセンターにお寄せいただいたお客様からのご意見

24時間365日、心強いサービス

私にとって「ブラザーソリューションセンター」は、困ったときにいつでも助けてくれる心強いサポーターです。言葉による説明だけでは分かりにくいソフトのインストールやセットアップなどは、操作手順に沿って描かれているイラスト、パソコンに表示される画面イメージなどが理解を助けてくれて、スピーディーに問題が解決できました。

お客様の期待値以上の活動を

ブラザーより
小川 慎二
ブラザー工業株式会社
CS推進部

私が常に心掛けているのは、お客様の期待値を最低ラインと考え、それ以上の価値を提供することです。お客様の声をヒントにした改善提案が製品に盛り込まれ、お問い合わせが減れば最高の喜びです。同僚や先輩から「このアイデアいいね」「私も買おう」「友達や親せきに勧めてみる」と言われるような提案を出すことが到達点ですね。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/19/

欧州のお客様に高度で均質なサポートを

BIEでの全体会議

さまざまな地域のサービス一元化

国土面積・文化・伝統からビジネスプロセスまで、多様な特性を持った国々が混在するヨーロッパ地域。その販売を統括するブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）〈以降BIE〉が、2005年に各国のサービス状況を調査した結果、その内容に大きなバラつきがあることが明らかになりました。コールセンターへの問い合わせが年間100万件を超える中でお客様満足を向上させるには、一元化・効率化は不可避です。BIEは主要販売会社のマネジメント層、欧州サービスマネジャー、外部のシステムエンジニアやコンサルタントで構成するプロジェクトチームを編成し、ヨーロッパ全域でサービスの質と効率が改善できるよう、画期的な「e-サービス」システムを構築することにしました。

当初、最も時間を費やしたのは、各国事情を勘案した上で「サービス標準化の在り方」を決める作業。メンバーは「サービスの飛躍的な進歩でお客様に喜んでいただける、そして私たちもハッピーになれる」という一念でこの作業を続けました。

グループ別会議

サポートがひと目で分かるホームページのトップ画面

オンラインカスタマー登録とEメール自動応答

オンライン登録前は、スタッフがお客様と購入製品に関するデータを手作業で管理していました。お客様にオンライン登録をしていただき、情報をオンラインデータベースに追加することで、コールセンターのオペレーターはお客様の詳細情報に簡単にアクセスし、いち早く応対することができます。お客様に直接オンラインで登録していただけるよう、保証期間の延長などの各種インセンティブを提供しました。

また、欧州の各言語をサポートする新しいFAQ（よくあるお問い合わせ）のシステムも導入しました。Eメール応答管理機能は、Eメールの文章からキーワードを抽出し、お客様に対して適切な解決策を自動的に送り返します。

2007年末にこれらの改善策を導入してから、コールセンターから業務効率が高まったとの報告を受けており、プロジェクトの第2段階を待ち望む声が聞かれます。

サービスサポートの土台ができ、次の段階へ

このプロジェクトは、ヨーロッパ全域のサービス向上において、かつてないほど巨大で意欲的なものです。標準化の決定やシステム構築など、どれを取ってもプロジェクトチームやスタッフが一致協力しなければ、とても成し得ないものでした。しかし、この難しい仕事を軌道に乗せたことで、究極のゴールである「ヨーロッパ全域におけるお客様満足のさらなる向上」に大きく貢献できたと思います。

ブラザーより

ナイニッシュ・ミストリー
ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）LTD.

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/20/

アジア・オセアニア地域にエクセレントなサービスを

ブラザー社員から複合機の使い方の説明を受けるお客様

サービスの基盤整備でお客様満足を

2003年、アジア・オセアニア（中近東を含む）の販売を統括するブラザーインターナショナル〈以降BIC〉では、急成長する市場でのサービスの基盤整備が急務となっていました。当時この地域では向こう3年間で100万台の製品（情報通信機器）の投入が予想されていましたが、お客様に「At your side.」なブラザーを実感いただけるサービスを提供できる環境が整っているとは、残念ながらいえませんでした。そこで、2004～2005年、BICが統括する9販売会社に働き掛け、差別化を図るため自社と競合他社のサービスレベルを分析。2006年、ワーキンググループの中に次の三つのプログラムと、それらを推進するチームを組織しました。（1）CRM・PRM＊フレームワーク／コーポレートカスタマー管理チーム　（2）カスタマーロイヤリティプログラム／お客様満足度調査チーム　（3）サービスサポートウェブサイト＊／技術認定チーム。

グローバルサービスレベルの向上

2006～2007年、「CRM・PRMフレームワーク／コーポレートカスタマー管理チーム」は、顧客情報の共有基盤となる、CRMシステムの仕様書を完成。「カスタマーロイヤリティプログラム／お客様満足度調査チーム」は、お客様満足度を向上し、ブラザー製品を継続的にご使用いただくため、満足度調査の枠組みを立案。「サービスサポートウェブサイト／技術認定チーム」は、情報の共有とコミュニケーションの促進、スキルの向上とその認定などを通じて、サービスエンジニアの能力を高める提案をまとめました。

その結果、サービスの基準としてブラザーグループが設けている8項目の「グローバルサービスレベル（コールのつながりやすさ、お問い合わせへの回答時間、修理品質と時間、補給品お届け時間など）」の総合評価で、アジア・オセアニアの販売会社は着実に最高ランクに近づいていることが明らかになりました。

全体会議の様子

◆ステークホルダーとの対話

お客様より

フランシス・コー 様
エレクトロ・ユニオン・アダムダンケル極東代理店（シンガポール）

製品以上に親切なサービスに満足しています

ブラザーの製品はリーズナブルで信頼性も高いのですが、それ以上に満足しているのは電話によるサポートが実に丁寧で根気強いことです。私が席を外しているときにサービススタッフの方から何度も連絡をいただいたり、受付時間がオーバーしてもスキャナーが再起動するまで教えてもらったりと、本当に助かっています。

他社にできない真心こもるサービスの実践を

ブラザーより

レイモンド・キュウ
ブラザーインターナショナル（マレーシア）SDN. BHD.

私は、競合他社との究極の差別化は、製品の機能でも価格でもなく、お客様との対話・意見・評価から導き出された「真心こもるサービス」にあると考えています。それがほかでは真似できないブラザーならではの強みとなり得るからです。それぞれの取り組みを着実に進化させながら一人一人が真心こもるサービスを実践することが重要です。

詳細はウェブで！ http://www.brother.co.jp/csr/2008/21/

お客様とともに優れた価値を創造

b-communityでコミュニケーションを深めるSOHO事業者とブラザー従業員

富山さんのオフィス

◆ ステークホルダーとの対話

ビジネスネットワークが広がりました

お客様より
富山 達章 様
インタープランニング有限会社

「b-community」は一般的な交流会と違い、場所を共有する仲間のような一体感があり、ビジネスネットワークとしても有効です。定期的に開催される勉強会でも身近な事例が多く、聴講後に皆でディスカッションできるので理解が深まります。こうした場を提供してくれたブラザーに親しみを感じますね。

SOHOのお客様が元気なら日本も元気

コミュニティーの立ち上げ・運営を通じて「SOHO事業者のようなマイクロビジネスに携わる方々が日本経済を支えている」ことをあらためて痛感しました。こうしたお客様が元気なら、日本も元気でいられるはずです。その意味で、本業を通じて、また個人的にもSOHOビジネスの成長を応援せずにはいられません。

ブラザーより
吉田 昌司
ブラザー工業株式会社
N&C事業推進部

SOHOとともにブラザーも成長を

N&C事業推進部は、ブラザーの主要なお客様であるSOHO事業者に、既成概念にとらわれない新しい事業モデルを通して、価値ある製品やサービスを提供することを進めています。これを実現するには従来の開発手法では限界があり、開発スタッフは「お客様と同じ環境で体験を共有することで、全く新しい製品開発の切り口が生まれるのでは」と考えました。2004年、これを具現化する試みとしてSOHO事業者のコミュニティー「b-community」を構想しました。

ようこそ「b-community」へ、価値創造の場へ

まずコミュニティーの具体的な場所として、IT環境の整ったブラザー東京支社の一室（現在はほかの場所に移転）を確保し、過去のヒアリング調査に協力してくれた個人事業主の方々やSOHO事業者の支援団体に声を掛け、また、SOHO向けウェブサイトでもメンバーを募集。経営コンサルタント、作家、骨董商、建築士など多彩な専門領域の二十数名が集まりました。N&C事業推進部では、「b-community」に確かな手応えを感じています。例えば、メンバーの一人からモバイルワーカー*向けの新サービスに関するビジネス提案を受けたり、IT関連技術の専門家を紹介されたりしました。ブラザーの新製品モニターやアンケート、仕事場を訪問しての使用環境調査にもご協力いただいています。一方、メンバーの事業支援のため、ブラザー側がITコンサルタントを招いて、電子商取引のテクニック助言を行ったり、行政書士による経営セミナーを開催するなど、ビジネスノウハウの提供もしています。
これらの活動を通じて、ブラザーには新規事業や製品改良へのヒントや情報が蓄積され、メンバー同士のスキルを生かしたコラボレーション・プロジェクトも始動し、共に価値を創造していく輪が広がっています。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/22/

従業員とともに

with Employees

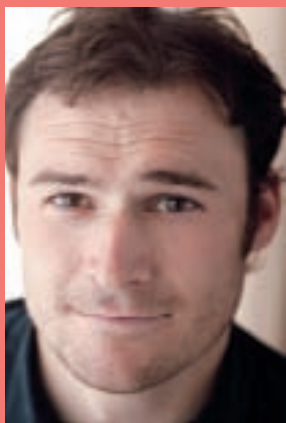
2007年度の課題・目標

◆2008年に迎える創業100周年を機に、従業員が誇りを持てるような会社づくりを進めていきます。

◆「ブラザーグループ安全防災指針」を基に、グループ全体で労働安全面を強化し、日本の労働安全のノウハウを海外に提供し、より安全で働きやすい職場の提供に努めていきます。

◆世界での取り組みについて、ステークホルダーと意見交換を行いました

※詳細はウェブで！　http://www.brother.co.jp/csr/employee/index.htm

01

ステークホルダー

「At your side.」やCSRの重要性を認識できました

会議に参加して、モットーである「At your side.」が単なるスローガンではなく、ブラザーが持続的に成長するための「主張」なのだと分かりました。同時にCSRの重要性も認識できました。リサイクル工場の見学では操業面での課題を把握でき、大変勉強になりました。次回は他国のマーケティング担当者と同じ業務担当の立場から意見交換してみたいです。

マリア・エウヘニア・サナブリア
ブラザーイベリア S.L.U.

ブラザー

参加者全員のプレゼンテーションで交流を促進

今回は販売部門だけでなく多様な部署から参加がありました。各国代表者間の交流を促進し、参加者全員が職務や責任についてミニプレゼンテーションを行い、グループのリサイクル工場の見学も実施しました。今後も若手従業員へのブラザーの歴史や方向性の継続的な教育が大切で、特にモットーである「At　your　side.」への理解を深めてもらうことが重要です。

アントニー・ピート
ブラザーインターナショナル(ヨーロッパ) LTD.

02

ステークホルダー

CSRを理解するほど胸が高鳴りました

会議への参加要請を受けたとき、新たな業務責任が増えるのかと思いましたが、CSRの主旨を読み解くうちにうれしさに胸が高鳴りました。よき企業市民を目指す取り組みは、知るほどに素晴らしいものです。また、具体的にCSRマネジメントを進めるに際し、ブラザーインターナショナル（シンガポール）から力強いサポートをいただき感謝しています。

マー・グレース・ビズコンデ
ブラザーインターナショナル
（フィリピン）コーポレーション

ブラザー

CSR会議が成長の種となり花咲く日を願って

会議に参加した各国販売会社のトップやリーダーに、CSRは限定された人々によるものではなく全員が役割を果たさなければ成功しないという認識（種）を植え付けられたことが最大の成果だと思います。今後は各国の成功事例を共有化し、浸透活動を楽しみつつ、2012年にはCSRの大輪の花が咲くことを願っています。

シム・チョウ・メン
ブラザーインターナショナル
（シンガポール） PTE. LTD.

01 Look to the Future
プログラムの実施

中国における
現地人財の育成支援 03

04 人財育成の専任組織を
立ち上げ

02 「ASEAN CSR会議」を
企画・開催

2008年度の課題・目標

多様なグローバル人財が育ち続ける制度・環境づくり

事業展開のグローバル化とともに従業員の国籍・価値観・ライフスタイルなどの多様化が加速しています。こうした中で、従業員一人一人がグローバル憲章を共有し、仕事を通じて自らの成長を実感する「誇りの持てる企業」を実現するには、「人が育つ企業」であり続けることが重要です。そのために、最適な国での最適な人財の獲得、次世代リーダーやプロフェッショナルの育成、グローバルな人財ローテーション、意欲を高めるキャリア開発支援や職場環境の整備などを次期3カ年目標の重点項目に設定。2008年度は、その第一歩として新たな組織や制度の立ち上げに注力していきます。

ブラザー

多くの気付きや感動を与える研修で成長を促したい

ブラザー工業人事部の全面支援の下で「面接評価研修」を実施できたことは、大変有意義でした。管理職が今回の研修で得たノウハウを活用しつつ、スキルをさらに磨いていくことが私たちの目標であり課題です。従業員が継続的に成長できるような研修カリキュラムを企画し、気付きや感動を与えていくことが教育チームの使命です。

柯 暁玲（クー・シャオリン）
ブラザー中国 LTD.

03

ブラザー

班長クラスが模範となって行動することがポイントです

人材育成課では、専任スタッフが班長・副班長に教育を行い、さらに従業員への教育現場を観察しながら課題を発見し改善を続けています。大きなポイントは、監督者である班長・副班長が会社のビジョン・方針を理解し、自分の役割を認識して部下の模範となって行動することです。それらの実践に際し、CSRの考え方、例えば品質の重視、従業員の連携、モチベーションなどの要素、そしてPDCAサイクルなどの視点は非常に大切なことだと思います。

金 英姫（ジン・インジー）
ブラザーインダストリーズ（深圳）LTD.

04

グローバル安全防災のレベル向上を目指して

救命講習の様子（マレーシア）

ブラザー安全防災大会

「安全第一」はすべての活動の基本

ブラザーグループは「安全防災方針」の中で、「『安全第一』は、すべての活動の基本である。すべての社員が安全に安心して健康に働ける快適職場となるように努めるとともに、安全文化を定着させる」という内容の「安全防災の基本方針」を定めました。そして2005年に労働安全衛生マネジメントシステム（OSHMS）を導入、2006年には星崎工場（愛知県）が中央労働災害防止協会の認定を取得し、その適格認定基準に沿った活動を国内の生産拠点やグループ会社に水平展開しています。一方、数千人もの従業員が従事する中国の大規模工場では、軽微ではあるものの労働災害が相当数発生していました。そこでブラザー工業は、グループ全体の安全衛生・防災水準の向上に向け、2007年度から3年計画で海外生産拠点を国内と同等水準に引き上げる目標を設定し、まずアジアの生産拠点への支援を開始しました。

アジア9工場を対象にPDCAを回せ

「達成目標」は、組織（推進体制）・計画・教育や啓発・PDCAの展開・内部監査・改善活動・実績などを総合評価し、点数化（5点満点）したものです。実際に9工場の安全防災活動を調査すると、2006年度(8工場)の実績はまだ低く、大幅なレベルアップが必要でした。

安全防災環境グループマネジャーは「効果を上げるためにまずは、現地従業員の皆さんに安全防災に対する共通の認識を持っていただくことが不可欠です。数千人の従業員に安全防災について周知徹底するのは並大抵ではありません。そのためには安全防災委員会事務局のさらなるレベルアップが求められます」と語ります。このほか2008年に安全防災のイントラネット「海外工場安全防災サイト」を立ち上げ、災害・事故の再発防止のための各工場の取り組みや改善事例・教育資料を掲載して情報の「見える化」を図り、相互啓発のツールとしています。

課題の多い工場を集中指導した効果もあり、2007年度には達成目標をクリアしました（操業間もないベトナム工場を除く）。2008年度からはより高い目標に向けて新たな支援策を講じます。

「海外工場安全防災サイト」

◆ ステークホルダーとの対話

従業員より

モハマド・ニザム・アブドゥラ
ブラザーインダストリーズテクノロジー（マレーシア）SDN. BHD.

安全衛生方針の理解と実践で事故件数を最小限に

従業員の健康・安全を損なう慣行の防止・軽減に向けた効果的・包括的なプログラムの実施により、事故件数を最小限に抑えることができました。私たちは、ブラザーグループの中で最も安全な工場となることを目標にしていますが、それには安全衛生方針の理解と実践はもちろん、設備機械の隠れた危険因子の顕在化、多民族の従業員に職場の危険因子を単一言語で理解してもらうことが課題です。

ブラザーより

武藤 清
ブラザー工業株式会社
人事部

アジアの安全衛生防災の水準は着実に向上

おのおのの工場に適した進め方を安全防災委員会事務局スタッフと十分に話し合い、理解・納得してもらうのは容易ではありませんでしたが、その成果は表れたと思います。今後は、活動計画を自ら作成し、より多くの人が参加することで「自分たちの安全は自分たちで守る」「災害発生をゼロにする」という意識を持って快適な職場づくりを進めていただきたいです。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/25/

ブラザーのDNAを次世代へ

編集中の「B-DNAブック」

従業員満足を原動力に次の100年へ

ブラザーグループは2008年4月に創業100周年を迎えました。これを機にお客様満足度の向上とともに、従業員満足度の向上を意識し、

・従業員へのブラザーDNAの浸透
・100周年と連動した新規事業の基盤構築
・CSR経営の社会と従業員への認知

を目的とした100周年事業を推進しています。ブラザー工業は、2006年11月に「100周年事業推進部」を設置し、七つの100周年事業を立案しました。その過程で認識されたのは、事業拡大に伴い多様な従業員が急増する中、ブラザーグループの従業員としてよって立つべきアイデンティティーが希薄になってきているという事実でした。そこで100周年事業推進部は、グループの一員としての誇りや目指すべき方向性を再確認し、次の100年に向けて力強く踏み出す契機にしようと考えました。

100周年事業推進部では、七つの事業の一つとしてブラザーグループに脈々と受け継がれているDNAを従業員が再認識でき、特に次代を担う若手にとって新しい活力を生み出すきっかけとなるような仕掛けづくりを検討しました。その結果生まれたのが「B-DNA」です。これは1990年代以降のブラザーの事業拡大を支えたさまざまな活動にスポットを当て、約200ページにわたってインタビューを中心に紹介する冊子です。ここで示される事例には、さまざまな場面で幾多の困難を乗り越え、グループの変革を成し遂げていった従業員の足跡が残されています。

事例の取材は各拠点、各部署にまたがる130名以上の従業員に行い、議論を繰り返しながら象徴的なエピソードを「イノベーション、チャレンジ、フロントライン、クオリティー、ビジョン」の5分野に分類し30件のエピソードを選定しました。

先輩たちのチャレンジ精神を共有

エピソードを収集する過程で編集担当者たちが目を見張ったのは、各事業における担当者のチャレンジ精神でした。挑んだテーマはそれぞれ違いますが、すべてに共通するのは新しい何かを創造しようとする意欲や情熱、失敗を恐れない行動力でした。「B-DNAブック」は、2008年11月までに日本語・英語・中国語版の印刷を完了し、約2万部を世界中のグループ従業員に配布するほか、社内教育や人材採用のツールとして活用していきます。

100周年記念式典

◆ステークホルダーとの対話

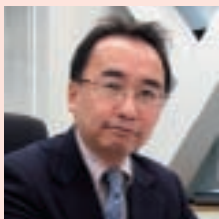
従業員より

重松 真帆
ブラザー工業株式会社
広報・総務部

チャレンジと社会への貢献を原動力に次の100年へ

ある説によると100年間続く企業の割合は、わずか0.03%だとか。しかも、ブラザーはミシンから情報通信機器へコアとなる業態を変え、名古屋から世界へフィールドを広げたまれな企業です。ブラザーには、アットホームな社風ながらチャレンジ精神を応援する雰囲気や、事業を通じて社会に貢献する姿勢があります。

「ブラザーDNAの伝承作業」を継続的に

先輩たちが幾つもの障害を乗り越えながら、自身と会社を成長させたチャレンジ精神やイノベーション魂に触れ、具体的な事例に脈打つブラザーのDNAを次世代に伝え続けるべきだと思いました。今後も、若手技術者の目標となるような貴重な体験を記録・伝承する作業を継続し、シリーズ化も検討したいと思います。

ブラザーより

池庭 祐巳
ブラザー工業株式会社
100周年事業推進部

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/26/

02 回収専門会社との協業でリサイクルシステムを効率化

01 規制に先んじて化学物質管理を着実に推進

パートナーとともに
with Partner

2007年度の課題・目標

◆「New BPS(Brother Production System)」の下、ブラザーグループが持つ優秀な技術やノウハウ・知識を取引先の皆さまにも提供・共有して、部品品質を向上させ、標準化を図っています。

◆ブラザーグループの求める基準を満たすことで結果として取引先の皆さま自身のレベルが向上し、「ブラザーと付き合ってよかった」と思っていただけるよう、取り組みを進めています。

2008年度の課題・目標

互いの成長のため「CSR調達」の定着・浸透を

ブラザーグループは、CSR経営の一環として2008年度から「CSR調達」を導入します。これにより従来の「グリーン調達(環境配慮)」に加え、人権・労働・安全衛生・公正取引・企業倫理・情報セキュリティ・消費者保護・社会貢献など幅広い取り組みをビジネスパートナーに要請します。CSR調達は世界的な潮流であり、その定着・浸透によって企業を取り巻く社会的リスクを回避し、新たな顧客獲得の機会も広げることをご理解いただき、ブラザーとビジネスパートナーが相互信頼関係を築いて成長し合いたいと考えています。

◆世界での取り組みについて、ステークホルダーと意見交換を行いました

※詳細はウェブで！ http://www.brother.co.jp/csr/partner/index.htm

ステークホルダー

意識・知識、実務の向上を図ることができました

化学物質削減に対し、説明会ではその社会的背景や実務の進め方を、また監査では詳細な手順やノウハウを吸収させていただきました。こうした経験を通じて、社内の調達・製造・品質管理部門の担当者に教育を実施し、実務とともに意識レベルが向上しました。今後も、ブラザー製品の品質を担う一員として知識を高めたいです。

泰 発平(チン・ファーピン) 様
日塑(香港)有限公司

ブラザー

特化物対応を機に管理体制を整えたビジネスパートナーも

微量の含有物質を調べたり、ビジネスパートナーと膨大なデータのやり取りや、系統的な監査を行ったりしたのは特定化学物質の対策が初めてです。その意味で活動を通じて環境対策の基礎づくりができました。多くのビジネスパートナーが私たちとの協働作業を機に管理の仕組みを整備し、そのレベルを向上させています。

高木 和彦
ブラザー工業株式会社 部材保証部

01

ブラザー

郵便ネットワーク活用の回収システムは素晴らしい

製品の回収を専門とするロジスティックス企業(サイクレオン社)との提携は、消耗品回収システムのコスト削減・販売会社の負担軽減をもたらしただけでなく、回収エリアの拡大・消耗品のリサイクル共同事業といった将来に向けた新たな可能性も押し広げました。これからもきめ細かく整備された郵便ネットワークとサイクレオン社のノウハウをフルに活用していきます。

フィル・マック
ブラザーインダストリーズ(U.K.) LTD.

02

改善のDNAを ラインへ、パートナーへ

New BPSメンバーが中国の組立工場に出向き指導

ニューブラザープロダクションシステム(New BPS)

高度な生産技術と改善活動が融合した「ニューブラザープロダクションシステム(New BPS)」。その始まりは2005年4月にインクジェットプリンタの基幹精密部品を製造する星崎工場で立ち上がった、さらにレベルの高いQCD(品質・コスト・納期)管理体制を確立するためのプロジェクトでした。「革新」をテーマに高い実績を持つコンサルタントの参画を得、資材調達から加工・組立・出荷までのムダ・ムリ・ムラを省き、第1期活動では半年間で「総能率30%向上・リードタイム＊1/2」を目指しました。

その結果、関連部署同士がこれまで以上に連携を密にし、製造品質が向上。在庫削減では、「かんばん(指示票)」を使った合理的な在庫管理方式によって、在庫・出荷や受発注を統合管理する電子システムを最大活用。中国－星崎－取引先－運送会社の緻密な連携により、材料倉庫1棟分の在庫が削減できました。

星崎の成果をアジアの生産拠点へ

星崎工場のプロジェクトは現在6期目(半年間/期)を終え、その成果は社内でたびたび報告されてきました。それはやがて「改善の考え方や取り組み姿勢を一工場にとどまらずグループ全体に波及させ、ブラザーの新たなDNAにしよう」という製造拠点全体でのNew BPS活動へと拡大していきました。2007年4月、星崎工場の生産革新グループが関連部署の協力を得、海外展開第1弾として、中国・深圳の主力工場であるブラザーテクノロジー(深圳)、ブラザーインダストリーズ(深圳)の改革に着手しました。すると、半年間で一人当たりの生産効率が30～70%も向上したのです。

チームの一人は語ります。「このようなNew BPS活動をさらに広げるため、ビジネスパートナーへも提案し協業改善活動をしていきたい。そうすれば改善活動が一次取引先から二次取引先へと波及して、サプライチェーンも含めたグループ全体の体質強化につながり、強いブラザーと強いパートナーによるWin-Winの関係が構築できる。それこそが私たちの描くビジョンです」と。

改善のアイデアや成果を話し合っている様子

◆ステークホルダーとの対話

ビジネスパートナーより
資材納入業者様

New BPS進化の一翼を担えるよう努めます

弊社は星崎工場にインクジェットプリンタ関連の資材を納入しています。New BPS活動では小ロット・タイムリー納品が重要ですが、従来の方法では納入頻度が増加し、環境への負荷も高まります。そのため発注精度の向上と早期予告を前提に、私たちも輸送方法を継続的に改善し、対応力を強化していきたいと考えています。

New BPS活動でパートナーとDNAの共有を

活動の海外展開で留意したのは、各部署で協業組織をつくり、全員が当事者意識と一体感・連帯感を持って活動する雰囲気づくりをしたこと。これにより、人・職場・組織の活性化が図れました。今後、ブラザーのDNAをお取引先とも共有させていただくことで、Win-Winの関係をより強固にしていきたいですね。

ブラザーより
今井 達二
ブラザー工業株式会社
製造部

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/28/

株主とともに
with Shareholders

2007年度の課題・目標

◆より多くの株主・投資家の皆さまに支えていただけるよう、企業価値向上に向けて、さらに透明性の高い企業情報の開示に努めていきます。
◆株主・投資家の皆さまとの長期的な信頼関係を築き、ブラザーグループへの理解を深めていただくためにも、説明会やIR※イベントに力を入れていきます。

※IR（Investors Relations）：投資家向け広報

2008年度の課題・目標

企業価値を高めつつ積極的な利益還元に努めます。

ブラザーグループでは、株主の皆さまとの長期的な信頼関係の構築に向け、継続的に企業価値を向上させるとともに、配当政策に数値目標を設けて積極的な利益還元に努めています。2008年3月に発表した中期戦略「CS B2012」においても、2012年度における売上高1兆円（営業利益1,000億円）、成長加速のための先行投資、連結配当性向30%の早期実現を目標に掲げています。今後も投資家の皆さまにブラザーへの理解を深めていただくため、IRコミュニケーションの充実強化を図ると同時に、さらなる資本効率の向上に努めていきます。

※詳細はウェブで！　http://www.brother.co.jp/csr/shareholder/index.htm

ブラザー

伝えたい情報を分かりやすい形で

利益還元方針が具体的な数値として明確になったことで、個人投資家への説明がしやすくなりました。株主の皆さまからも、投資先としても判断がしやすくなったとの声をいただいています。売買単位の引き下げに関しても好意的に受け止められているようです。今後、株主の皆さまとの対話などを通じて、目標に対してどのような評価をいただけているのかを確認していきたいと思います。

江袋 雅博
ブラザー工業株式会社 広報・総務部

01

利益還元とより透明度の高い企業情報の提供

ノムラ資産管理フェア（東京）

株式売買単位を百株に

ブラザーグループでは、中長期ビジョン「グローバルビジョン21」の実現に全力を挙げ、企業価値向上を目指し、株主の皆さまへの利益還元を図るため、2007年4月により明確な利益還元方針とその数値目標を設定しました。具体的には、連結配当性向を当面20%、中長期的には30%とすることを目標として掲げ、業績にかかわらず継続的な配当を実施するために「株主資本配当率（DOE）＊1%」を下限に定めています。
また、幅広い投資家の皆さまにブラザー工業の株をより購入していただきやすくするため、2007年8月には株式売買単位を千株から百株に変更しました。

コミュニケーションの機会を充実

2007年度は、株主総会後に株主の皆さまと取締役、執行役員などとの懇談会を設けたほか、ブラザー　コミュニケーション スペース（BCS）＊で個人投資家向けIR説明会などを実施。さらに新聞社や証券会社、証券取引所主催のIRイベントへの出展（7回）などを通じて、多くの株主・投資家の皆さまからお話を伺いました。
情報提供の面では、株主通信を年2回発行し、ウェブサイトで開示する情報の充実を図りつつ、よりタイムリーな情報をお届けするために登録制でIRメールを発信しています。

新規の個人株主が増加

こうした取り組みの結果、2007年3月末から数多くの個人投資家の皆さまにブラザー工業の株主となっていただくことができました。また、IRメールの登録者数は2,000名を超え（2007年12月末）、前年同期比で45%も増加しました。IRイベントで実施した来場者アンケートでは、合計8,000名以上の方々からご回答をいただきました。
投資判断材料としては「将来性」、「事業内容」を挙げる方が多く、今後も「グローバルビジョン21」の実現に向けいっそう努力すると同時に、ブラザーグループの事業を理解し、応援していただける株主を増やしていくために、コミュニケーションの機会をさらに充実させていきます。

伝えたい情報を分かりやすい形で

ブラザーより
安藤 嘉章
ブラザー工業株式会社
広報・総務部

株主・投資家の皆さまに対して、伝えたい情報を正しく分かりやすい言葉で説明し、理解してもらうよう常に心掛けています。時には思いも寄らない質問が寄せられることもあるので、普段からアンテナを高くして社内外のさまざまな情報を収集しておくことが重要です。また、こちらから情報提供するだけでなく、できる限り多くの株主の皆さまと、お互いの顔が見える形での双方向コミュニケーションを図っていきたいと思っています。

詳細はウェブで！ http://www.brother.co.jp/csr/2008/30/

01 一人年間500ユーロの社会活動予算を支給

就学困難な学生を支援 02

社会とともに
with Society

2007年度の課題・目標

◆ブラザーグループの社会貢献活動は、社会に新しい価値を創造できる、チャレンジングなものでありたいと考えています。

◆事業活動のあらゆる面で社会とかかわり合うことで、新たな価値を生み出し、かつ従業員の誇りにつながる。そのような社会貢献活動に取り組んでいきます。

2008年度の課題・目標

社会貢献活動に積極的に取り組み、CSR経営を実践します。

ブラザーグループでは、社会貢献活動をCSR経営の実践の一環と位置付け、PDCAサイクルに基づく継続的な取り組みとして実施することを目指しています。2008年度は、ブラザーが保有する資源が生きる活動、従業員が共感し、誇りにつながる活動に積極的に取り組み、ブラザーグループが所属する国・地域への貢献を進めます。

◆世界での取り組みについて、ステークホルダーと意見交換を行いました

※詳細はウェブで！　http://www.brother.co.jp/csr/society/index.htm

ステークホルダー

かかわりを持つことが大切です

「MSデー」は、多発性硬化症（MS）*と闘う若者に情報を提供するとともに、彼らが病気を忘れて楽しい1日を過ごせるようにサポートする活動です。ブラザーのような大きな会社が社会貢献に関心を持つことは大変素晴らしく、従業員の皆さまにとってもこうした活動にかかわりを持ちたいと思い、できる範囲で参加していただくことは大切だと思います。

マジョリン・レイチェル 様
オランダ多発性硬化症協会

ブラザー

難病支援団体を支援しています

私は友人が働く難病支援団体「オランダ多発性硬化症協会」に寄付しました。その協会では「MSデー」というイベントを開催し、若い多発性硬化症患者に病気に関する情報を提供していますが、私の寄付はその活動に使われました。今回の寄付で私自身も健康の大切さにあらためて気付かされ、とてもよい経験となりました。

ダイアナ・ゼルベルダー
ブラザーインターナショナル（オランダ）B.V.

01

ステークホルダー

感謝の気持ちを刺しゅうで

中学・高校の6年間学費を援助いただいたおかげで、北京の大学に進学できました。この期間、このようにして私を応援してくれる人がいると思うだけでいつも元気でいられました。この感謝の気持ちを表したくて、1カ月半かけてつくった刺しゅうをお贈りしました。本当にありがとうございました。

陳 佳燕（チン・ケイエン） 様
北京伝媒大学

ブラザー

学びたい人に学ぶ機会を彼らの声は私たちの喜びです

陳さんの「心の支えになった」という言葉は、逆に私たちをどれほど元気づけてくれたでしょう。彼らには「私たちのことは忘れていい、社会に出て成功したときには、ぜひ困っている人に手を差し伸べてほしい」と伝えています。これからも私たちは、中国の「善き公民」として社会貢献を続けていくつもりです。

成田 正人
ブラザー中国 LTD.

02

子どもたちに モノ創りの面白さを伝える

親子もの創り教室

モノ創りの体験プログラム

ブラザー工業は、「モノ創り」で成長してきた企業として、次世代を支える子どもや若者たちに技術の素晴らしさや環境の大切さを伝えることが、重要な使命と考えてきました。しかしその一方、ブラザーグループの製品やサービス、あるいは環境・社会への取り組みが、世の中に十分に伝わっていないとも感じていました。そのような中、ある社内研修で「子どもたちにブラザーのブランドを伝えていくにはどうしたらいいか」というテーマが浮上。何度も議論を重ねた結果、「実際の製品を使ったモノ創り体験を通じて、子どもたちにブラザーの製品や仕事を知ってもらったらどうか」というアイデアが生まれました。

充実した成果を基に次の展開へ

2007年度にはブラザー工業の本社が所在する名古屋市瑞穂区の子ども会と連携して、夏休みの7月と8月に2回、小学校高学年を対象にした「親子もの創り教室」を開催しました。ピータッチの組立は、はんだ付けなども行う本格的な作業で、子どもたちには少々難度が高いものですが、それだけに達成感を感じてもらえたようです。なかなか見る機会がない、ピータッチの仕組みを知って驚く声が上がる中、慣れぬ手つきではんだごてを扱う子どもたちの目は真剣そのもの。完成時には自然に拍手がわき、充実感で溢れた子どもたちの顔が印象的な締めくくりとなりました。スタッフとして参加した従業員にとっても新しい発見の場となり、ブラザーの従業員であることの誇りにもつながったようです。

親子もの創り教室は今回の実施内容をベースに、今後も継続していく予定です。いずれはこの活動をグローバルに展開し、各地域の従業員がその地域の人々と一体感を持てるような取り組みに発展させていきたいと考えています。

はんだ付け作業にも挑戦

◆ ステークホルダーとの対話

参加者より

はんだ付けは最初はすごく緊張して怖かったけど、学校ではできない体験ができてよかったと思います。BCSで学んだブラザーの歴史は自由研究にも使いました。

吉田 あゆみ 様
(小6 写真右から二番目)

寄付金などの社会貢献とは違って、実際にブラザーの方と一緒に活動をすることで、ブラザーをよく知り、親近感を持てるようになると思います。こうした活動をこれからも続けていただきたいですね。

吉田 すみれ 様(母 写真一番右)

子どもたちの喜びが 社員としての誇りに

毎回、ピータッチが無事完成し作動したとき、参加された親子はもとより、それをサポートした社員も達成感で満ち足りた気持ちになります。このことがブラザー従業員としての誇りや喜びにつながり、いま以上に優れた価値を生み出すことができるのだと思います。

ブラザーより

橋本 成彦
ブラザー工業株式会社
NID開発部

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/32/

BIC（カナダ）が取り組む多彩なチャリティー活動

デニムデーに参加する従業員

ジーンズをはいて乳ガン対策に寄付

ブラザーインターナショナルコーポレーション（カナダ）〈以降BIC（カナダ）〉では、いつもとオフィスの風景が少々変わる日があります。5月と10月の年2回、現地で「デニムデー」と呼ばれるこの日は、従業員のジーンズ姿が目に付きます。デニムデーに参加した従業員は、その代わりに「キュアファンデーション」という乳ガンの研究や啓発活動を行う活動団体へ寄付し、BIC（カナダ）もその同額を寄付することになっています。4年前に始まったこのデニムデー、いまでは全従業員の約8割が参加し、BIC（カナダ）の行事の一つとしてすっかり定着しています。

寄付委員会が5団体を選定

カナダでは、社会的な事業を行う慈善団体を支援するチャリティー活動が、個人・企業問わず一般的に行われていますが、BIC（カナダ）も多くのチャリティー活動を行っています。2007年の寄付先はキュアファンデーションのほか、病気の子どもとその家族を支援する「スターライト・スターブライト子ども基金」、エコロジカルな農業・フェアトレード・持続可能な交通・エネルギー効率化などの環境教育に取り組む非営利団体「エクィテレ」、高齢者の健康と福祉の向上に取り組む「サンユース・シニアクラブ」、情緒や行動・知能に障がいのある子どもたちを支援する非営利の教育組織「サミット・スクール」でした。

これらの活動は、各支援団体からも高い評価を受けています。とりわけ一方的に寄付金を渡すだけでなく、デニムデーのように従業員が参加し、社会問題への意識を高めている点が評価されています。これら五つの団体以外にも、従業員がチャリティーゲームに参加したりバザーを開催するなど、幅広い取り組みが行われています。こうした取り組みは「自分は、積極的に地域貢献を行うBIC（カナダ）の一員である」という誇りにもつながっています。

寄付委員会のメンバー

◆ ステークホルダーとの対話

キュアファンデーションより

ジョアンナ・ブラウン 様
キュアファンデーション

彼らの活動に心から感謝しています

BIC（カナダ）は、多くのカナダ企業の模範になっていると思います。私たちはこのように地域社会を大切にするブラザーと協働できることをうれしく思いますし、ブラザーの従業員の皆さまには私たちとの関係を通して、今後もよりよい社会づくりに参画する実体験を得ていただければと思っています。

ブラザーより

フランソワ・レヴァック
ブラザーインターナショナル
コーポレーション（カナダ）LTD.

少しの手助けで、助かる人たちがいます

寄付や募金活動への参加・主催を通じて、従業員一人一人の人間性が高まり、また慈善活動への関心も強まりました。私は、ほんの少しの働き掛けが支援を必要とする人々の生活を助けることができると分かり、やりがいを感じています。社会的にまだ認知されていない、でも素晴らしい運動や活動を私たちはもっとサポートすべきだと思います。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/33/

エコポイントで森林を再生したい

郡上の山に

「ブラザーの森 郡上」締結式

◆ ステークホルダーとの対話

郡上市より

日置 義直 様
郡上市役所農林水産部
林務課主査

森林の大切さを知っていただく機会に

清流長良川の源流域にあたる郡上市での森林保全活動は、地球温暖化対策はもちろん、水源地保全にもつながります。また社員や家族の方に実体験を通じて森林整備の大切さを理解していただくことにもなり、企業が行う環境貢献活動として大変意義があると思います。

従業員の意識づくりのきっかけに

エコポイント活動を通じて従業員およびその家族の方が少しでも環境への配慮に関心を持って、いろいろな取り組みをしていただけることを願っています。従業員やその家族の方が環境に対してより積極的にかかわることができるよう、またこの活動が地域社会との連携につながるよう、気を引き締めて取り組んでいきたいと思っています。

ブラザーより

花木 峰生
ブラザー工業株式会社
環境推進部

愛・地球博が取り組みのきっかけに

2005年に愛知県で開催された「愛・地球博」で「EXPOエコマネー」という取り組みが行われました。ブラザー工業では、この「EXPOエコマネー」の考えを社内に導入することで従業員の環境への意識向上を促進しようと考えてきました。それは従業員やその家族が環境に優しい行動を取った場合、それに対してエコポイントを付与し、ポイントに応じてブラザー工業が社会に還元する仕組みにつながりました。

森林保全活動に従業員も参加

レジ袋を断る、節電や節水をするなど、環境に優しい行動に対して、エコポイントが付与されます。こうしてたまったポイントに応じて、ブラザー工業が植樹や間伐などの森を育てる活動に寄付をします。また従業員やその家族は植樹作業や間伐などの体験作業に参加できます。環境に優しい行動を通じて日常生活におけるCO_2の排出を少しでも減らすと同時に、排出したCO_2を吸収してくれる森林を、力を合わせて育てていく活動なのです。

郡上市内の3カ所を保全対象地に

活動を始めるにあたっては、森林保全の場所として本社所在地に近い東海3県で幾つかの候補地を調査しました。その上で作業時の安全面や交通の利便性、周辺施設などの条件を考慮し、岐阜県郡上市内の3カ所を選定。3カ所のうち1カ所は廃止になったスキー場約4haを森林に復元するもの。残りの2カ所では、手が入らなくなったヒノキやスギの植林地の間伐を実施します。また、従業員や家族にも体験作業を実施してもらいます。

今後は郡上市以外にも対象地域を広げ、森林保全以外のさまざまな環境保全活動への支援や寄付などに範囲を広げていくとともに、海外の現地法人でも同じような取り組みを進め、グローバルな展開を図っていきたいと考えています。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/csr/2008/34/

環境とともに

with the Environment

2007年度の課題・目標

◆欧州REACH*、EuP*について、グループ全体で対応を進めます。

◆CO_2排出量削減に向けて、日本や海外工場での省エネに、引き続き注力します。

◆2007年度以降のすべての新製品についてLCAを実施し、その結果を次の製品設計に反映します。

2008年度の課題・目標

グループを挙げて 温暖化防止・化学物質管理を強化

ステークホルダーの皆さまから尊敬される企業となるためには、「地球温暖化防止（CO_2排出量削減）・循環型社会の形成（回収リサイクル）・汚染予防（有害物質回避）」など地球環境への配慮の継続的な強化が不可欠です。温暖化防止では、製品使用時のエネルギー削減と海外工場・販売会社・物流での省エネ(CO_2排出量削減)に、また製品・消耗品の回収リサイクルと製品の化学物質管理に強力に取り組みます。一方、従業員の環境行動を促すエコポイント活動の充実を図り、グループ従業員の環境意識の高揚と自律的環境行動につなげます。2012年を見据えた次期3カ年計画でこうした取り組みを着実に実践していきます。

◆2007年度の重点取り組み

※詳細はウェブで！　http://www.brother.co.jp/eco/index.htm

ブラザー

環境負荷の低い製品を ご提供できるように

製品の環境負荷を広くお客様に開示するため、環境ラベル「エコリーフ」を取得・公開してきました。開示するだけでなく、環境負荷に関する情報を次期製品の開発にもフィードバックしています。この活動を通して、より環境負荷の低い製品をお客様に提供していくことが重要な役割だと思います。

小川 康弘
ブラザー工業株式会社
環境推進部（旧P&Sカンパニー部材保証部）

01

ブラザー

ブラザー生産工場の モデルケースに

環境に対して優しい工場を実現したいとの強い思いから、他社事例を参考に省エネ機器を積極的に導入しました。今回のケースが将来のブラザー生産工場のモデルケースになり、永続的にCO_2排出量削減に貢献できれば幸いです。お客様にも共感していただけるように積極的にアピールしていきたいと思います。

宮原 聡寛
ブラザー工業株式会社 M&Sカンパニー

02

地球温暖化防止への取り組み

刈谷工場に新設予定の省エネ配慮の工作機工場

ブラザーグループでは、事業に伴うCO_2排出量の削減を緊急の課題ととらえ、事業活動および販売する製品の両面から、地球温暖化防止に取り組んでいます。

日本において

国内では製造現場が少なくなる中、これまでISO14001の活動を中心に全事業所で空調/照明/コンプレッサーなどの高効率化と効率的な使用管理を進めてきています。そこで今後は、工場・ビル新設時に最大限の省エネ配慮やクリーンルームの省エネ対策に取り組みます。

海外において

一方、海外工場においては、国内同様ISO14001の活動の中で省エネに取り組んできましたが、高額な設備投資を伴う省エネへの取り組みは十分とはいえませんでした。そこで、中国を中心にアジア地域に存在する海外工場の省エネを行うため、2007年度に外部コンサルティング業者（ESCO事業者）の助けを借り、中国、マレーシアの4工場について詳細な省エネ診断を実施しました。その結果、空調/照明/コンプレッサーなどにおいてコストと効果の点からも見合い、かつ高効率化できる設備の省エネ投資を提案し、計画を決定。2008年度からの3カ年計画で実現していきます。

物流における取り組み

また、早急に着手しなければならないのが物流面でのCO_2排出量削減です。国際物流、海外陸上物流については、これからの大きな課題です。2008年度は、まずその実態把握を進め、2009年度に改善方策を策定、2012年度までに大幅なCO_2排出量削減を実現する計画です。

製品使用時の省エネ

事業活動において直接的に排出するCO_2量以上に大きいのが、お客様が製品を使用される段階で消費する電力に伴うCO_2排出量です。特に、複合機、プリンタ、ファクスといったIT機器の省エネは、その影響が大きく、極めて重要な課題ととらえ、次期3カ年で強力に取り組んでいきます。

さらに海外数十カ所に所在する販売会社でのCO_2排出量削減を含め、事業活動のすべてのステージについて、あらゆる角度からCO_2排出量を精査し、トータルに取り組んでいきます。

中国工場での省エネ診断

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/eco/2008/36/

環境についての考え方

「ブラザーグループ環境方針」の下、環境配慮を事業活動の基本にしています。

ブラザーグループでは、「ブラザーグループ グローバル憲章」に基づき、その具体的な考え方を「ブラザーグループ環境方針」としてまとめています。グループ全体での統一指針となるこの環境方針に従い、地球環境の保全に向けた取り組みをグローバルに展開し、製品の性能・品質だけでなく、環境への配慮においても、新しい価値をお届けできる企業グループを目指しています。

ブラザーグループ環境方針

基本理念	ブラザーグループは、持続的発展が可能な社会の構築に向け、企業活動のあらゆる面で環境負荷低減に前向きで継続的な取り組みをしてゆきます。
環境基本方針	環境への配慮は、すべての活動の基本となる。製品が開発・設計され、製造され、お客様によって使用され、やがて廃棄され再利用されるまで、すべての段階で安全かつ環境に対する影響を十二分に配慮する。
行動指針	1. 製造・製品・サービスのすべての事業活動領域において環境目標を定め、環境側面を継続的に改善する。 2. 事業を展開するすべての国で法規制を順守することはもちろん、汚染の予防、環境負荷の低減に高度な倫理観を持って行動する。 3. 技術・製品の開発設計に当たっては、資源の節減(効率化)・循環、有害物質による汚染の回避を常に考え行う。 4. ブラザーグループ各社の個々の自主的取り組みを尊重しつつ、「一体のグループ」として環境上の使命を達成する。 5. 環境教育、社内広報活動等により、全社員の環境意識の向上、啓発につとめる。 6. お客様、地域社会、その他関係者に対して、当社の環境に関する取り組みを積極的に開示し、理解を得る。

ブラザーグループ独自の「5R」が環境活動のキーワードです。

ブラザーグループでは、循環型社会を構築するための「3R(リデュース・リユース・リサイクル)」に、「リフューズ」と「リフォーム」を加えた『5R』をキーワードに、環境活動を行っています。特に「リフォーム」は、新しい意識と発想で、現在あるものの形を変えて新しい価値を生み出すという、ブラザーグループ独自の考え方です。

「5R」という考え方

Refuse (リフューズ)	環境負荷となるものをなるべく購入しない
Reduce (リデュース)	排出量を減らす
Reuse (リユース)	排出物をそのまま再利用する
Reform (リフォーム)	形を変えて別の用途に使用する
Recycle (リサイクル)	資源として再利用する

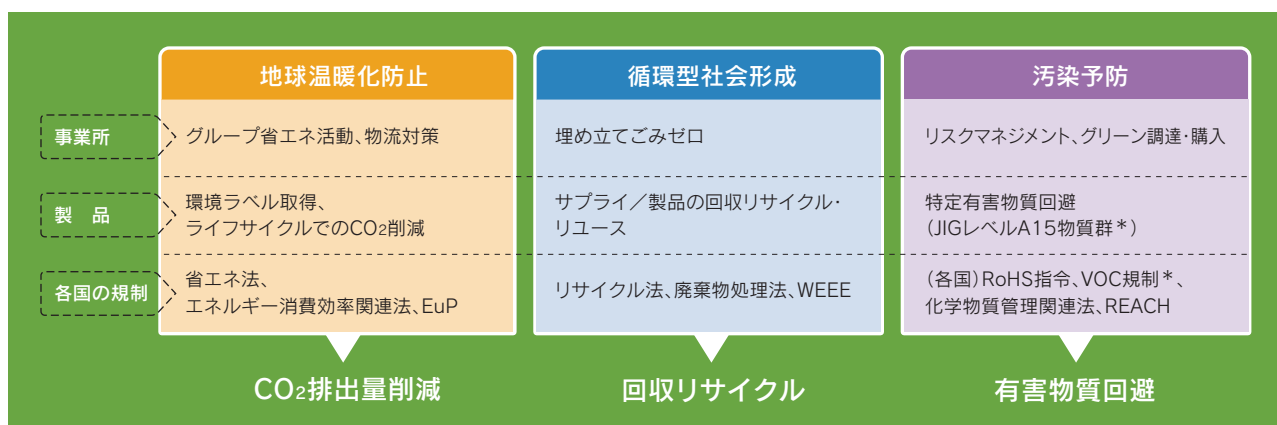
詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/eco/2008/37/

環境への認識と環境行動計画

環境問題への対応は、企業の社会的責任として極めて重要な位置を占めていると認識しています。
ポスト京都議定書に向けたCO_2排出量削減や製品の化学物質安全に対する市場からの要求の厳格化など、環境配慮機能が製品開発のキーとなり、CSR・環境を基軸にした企業評価がより強くなっています。

こうした状況の中、グローバルに事業を展開するブラザーグループでは、社会的責任を果たすべく、工場・製品における省エネ、資源回収リサイクル、化学物質対策を最重要課題ととらえ、事業のあらゆる局面で、また各国・各地域で、持続可能な発展に向けた環境負荷の最小化に取り組んでいます。

ブラザーグループの環境上の課題と対応

	地球温暖化防止	循環型社会形成	汚染予防
事業所	グループ省エネ活動、物流対策	埋め立てごみゼロ	リスクマネジメント、グリーン調達・購入
製　品	環境ラベル取得、ライフサイクルでのCO_2削減	サプライ／製品の回収リサイクル・リユース	特定有害物質回避（JIGレベルA15物質群＊）
各国の規制	省エネ法、エネルギー消費効率関連法、EuP	リサイクル法、廃棄物処理法、WEEE	（各国）RoHS指令、VOC規制＊、化学物質管理関連法、REACH
	CO_2排出量削減	回収リサイクル	有害物質回避

3年ごとに環境行動計画を策定し、マネジメントシステムを運用しています。
ブラザーグループでは、「中期経営計画」に基づき、3年ごとに「ブラザーグループ環境行動計画」を策定しています。その計画に沿って、ブラザー工業や各国の工場ごとに単年度計画を定め、事業活動の一環として環境活動を展開。計画に対する進捗状況や実績は内部監査などによってチェックし、そこで得た結果を次年度の計画策定に反映しています。

第5期環境行動計画（2006～2008年度）※では、次の環境認識に基づく5テーマを基本方針に、10項目で具体的な目標を設定して取り組みを推進しています。

●環境認識に基づく基本方針

1.地球温暖化防止に向けたCO_2排出量削減の推進
（日本の電機・電子4団体の削減目標順守、グループ全体の削減推進）
2.地球温暖化・資源枯渇防止に対応する生産性（環境効率）向上
3.世界の環境規制を順守するための体制強化
4.省エネルギーを中心とする環境配慮製品の開発強化
5.環境にかかわるあらゆる事業リスクの回避

●重点目標※

1. CO_2排出量（エネルギー起源）の削減
2. 環境効率の向上
3. 環境調和型製品の開発
4. 廃棄物削減
5. 化学物質管理
6. 環境対応プロセス情報システムの構築・運用
7. グリーン調達・グリーン購入の拡大
8. 環境コミュニケーション
9. 販売会社での環境マネジメントシステム運用
10. PCB（国内保管）の破壊処理

※第5期環境行動計画は前倒しで2007年度で終了。第6期は2008年度から開始しています。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/eco/2008/38/

事業活動の
全段階における環境配慮

ブラザーグループでは、製品の開発・設計から回収リサイクルに至る事業活動のすべての段階において、さまざまな環境配慮・環境活動を行っています。ここでは、各段階における基本方針をご紹介します。

1.開発・設計 リフューズ・リデュース・リユース・リフォーム・リサイクル

ブラザー製品が、

- 各国・地域の法律や規制にのっとっているか
- 省資源のために小型軽量化されているか
- 使用時の省エネルギー性が改善されているか
- 有害な化学物質が使われていないか
- 使い終わったときにリサイクルしやすい設計か

などを全般にわたって確認した上で、製品の開発・設計を行います。

製品の生涯を通じた環境配慮を考える場合、この段階でしっかりとした設計を行っておくことが極めて重要です。

2.調達 リフューズ・リデュース

製品を形づくる部品や材料が、

- 有害な化学物質を含んでいないか
- 環境に配慮した製造工程でつくられているか

などの観点から確認し、環境に配慮された部材を優先的に購入します。

「RoHS指令」などの化学物質管理への対応で、最も重要なのがこの段階での徹底した調査と情報の集積です。

3.生産 リデュース・リユース・リフォーム・リサイクル

ブラザーグループのすべての工場では、ISO14001に従い、環境マネジメントシステムの中で

- 材料やエネルギーのムダのない利用
- 排気や排水中の汚染物質の低減
- 廃棄物が発生しない工夫
- 発生した廃棄物の再利用

などに配慮して製品を生産します。

4.包装・物流 リフューズ・リデュース・リサイクル

- 製品の包装／廃棄物を可能な限り減らす
- 物流／運送時のCO_2排出量削減

に努めます。

5.使用 リデュース

お客様が製品を使うときに

- いかに余分なエネルギーを使わずに済むか
- いかに多くの方に、便利に心地よく、安全にお使いいただけるか

に配慮します。

6.回収リサイクル リユース・リサイクル

お客様が製品を使い終わったときの配慮として

- 使用済み製品や消耗品の回収リサイクル
- リサイクルのしやすさに配慮した製品設計

などに取り組みます。

※環境ラベル取得製品の情報はウェブサイトに掲載しています。

詳細はウェブで! http://www.brother.co.jp/eco/2008/39/

環境コミュニケーションの促進

『エコプロダクツ2007』ブラザーブース

ヘルシンキ桜の木公園プロジェクトに参加

ブラザーフィンランドでは、ヘルシンキ在住の日本人とヘルシンキに拠点を置く企業が、ヘルシンキ市と協力して推進する桜の木公園プロジェクトに参加し、桜の苗木を寄付しました。春に桜の花を愛でる日本の文化を、現地の人たちにも体験してもらいたいと、在住日本人の呼び掛けで始まったこのプロジェクトは、3年以内に150本の桜を植え、花見を楽しめる名所をつくることを目標としています。1回目の植樹は、世界環境デーにあたる2007年6月5日に行われました。

小学生向け環境学習を開催

2007年6月、ブラザー コミュニケーション スペースに小学5年生を迎えて、環境学習を開催しました。ブラザーの環境活動を紹介するほか、ゲームを楽しんでもらいながら、環境に対する意識と理解を深めてもらいました。
この日の環境学習に参加した子どもたちからは、「できるだけごみを出さないよう、使えるものは最後まで使うようにします」「エコ宣言をした以上、これからその宣言を守っていきたい」「環境問題など、いまの日本ではいけないと思いました」などの感想が寄せられました。
また、2007年11月には小学3年生を、2008年1月には中学2年生を招いて「モノ創りと環境」についての説明を行いました。

「モノ創りと環境」についての説明

『エコプロダクツ2007』に出展しました

国内最大級の環境総合展『地球と私のためのエコスタイルフェア～エコプロダクツ2007』に出展しました。ブラザーブースでは、環境への対応姿勢をパネルで説明。小学生から年配の方まで興味を持っていただけるよう、アンケート形式で環境に配慮した製品や活動を知っていただき、環境のためにいまできる“エコ宣言”をしていただきました。
エコ宣言は、布製の木に書いていただき、それを地球に見立てた球体に植えるという展示で、約4,000名の方に木を植えていただきました。2008年度中に、このエコ宣言の木20本につき、1本の苗木を「ブラザーの森 郡上」にて植林（計200本）する計画です。

ブラザーグループ「5R賞」を創設

グループ全体での環境活動の活性化、レベルアップを促進することを目的に、ブラザーグループを対象とした「5R賞」を創設しました。2008年度は、2007年度に地球温暖化や廃棄物問題、有害物質回避など企業が取り組むべき課題に挑戦し、成果を挙げた活動を表彰します。

「5R賞」募集ポスター

◆本レポートに掲載しきれなかった環境情報は、ブラザーのウェブサイトに掲載しています。
http://www.brother.co.jp/eco/

考え方と仕組み
- 環境への考え方
- 環境マネジメント
- 環境への認識と行動計画
- 環境会計
- 環境活動のあゆみ

製品における取り組み
- 製品のライフステージでの環境配慮
- 環境ラベル取得製品
- 環境配慮設計とLCA
- 回収リサイクル

生産時の取り組み
- インプットとアウトプット
- グリーン調達
- 化学物質管理
- 地球温暖化防止
- 廃棄物削減
- 各拠点での環境負荷データ

環境コミュニケーション
- 教育分野での活動
- 展示会でのコミュニケーション
- 環境社会貢献活動
- その他コミュニケーション

世界各国の取り組み
- 米州での取り組み
- 欧州での取り組み
- 亜州での取り組み

2007年度に力を入れたこと

第三者からのご意見

IIHOE 川北秀人さんからのご意見

当意見は、本報告書およびウェブ版の記載内容、および同社のCSR、環境、調達、人事・健康・安全の各担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。同社のCSRへの取り組みは、環境負荷の削減や取引先への取り組みの呼び掛けなど、広範な項目についてPDCA（マネジメント・サイクル）を適切に進め始めているといえます。

高く評価すべき点

- 人的多様性の向上に関して、世界の各地域ごと、または地域横断で、リーダー育成プログラムが積極的に開催され、地域の主要会社の女性管理職の現状を開示し、日本国内における障がい者雇用率が2%を超えていること。
- モノ創り人材育成のために、日本の高等専門学校生を海外工場に派遣する「グローバルインターンシップ」を開始したこと。継続と日本国内でのフォローアップに、強く期待します。
- 日本国内において、同業5社とともに、プリンタのインクカートリッジの共同回収を開始したこと。

取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

- 生産の拡大に対して、環境負荷、特に二酸化炭素排出量削減が追いついていない状況が続いていることを受けて、3カンパニーの3カ年目標に明示したことを評価するとともに、今後は海外を含む拠点間を横断した、優秀事例の表彰・共有など、取り組みを加速するプログラムを確立することを期待します。
- 製品の環境負荷削減について、すべての製品のLCAデータを検証し、P＆H、M＆S両カンパニーで業界トップクラスの省エネ製品を開発・販売したことを評価するとともに、今後P＆S事業分野でも環境フラッグシップ製品が開発・販売されることを期待します。
- 製品の環境性能や、働く人々の人権への配慮・対応などのCSRへの取り組みを、海外の取引先に求める機会を中国で初めて開催したことを評価するとともに、今後はサプライヤーの環境や人権への取り組みを可視化し、事例の共有や表彰、課題解決に向けて交流する体制を整えることを期待します。
- 社会貢献活動について、世界各地域ごとに独自の方針を持って取り組んでいることを評価するとともに、今後は世界共通の基本方針を持ち、社会への投資として戦略的に推進することを期待します。

いっそうの努力を求めたい点

- 研究開発や生産・販売体制の整備が長期的な市場予測に基づいて行われるのと同様に、グループ全体の人的ポートフォリオも長期的な計画に基づいて立案した上で、真にグローバルな企業として人的な多様性を積極的に活用できる採用・育成体制を整えること。

IIHOE［人と組織と地球のための国際研究所］

「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。
http://blog.canpan.info/iihoe/（日本語のみ）

代表者

ステークホルダーダイアログを開催

ブラザーグループでは、CSR活動の点検・見直しを図る機会として、2004年度から（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）中部支部の皆さまと継続してステークホルダーダイアログを開催しています。今年で4回目となる「CSR報告書を読む会」には12名の方に参加いただき、2007年12月25日、ブラザー コミュニケーション スペースで開催しました。読む会では「（1）お客様満足度の向上」「（2）従業員満足度の向上」「（3）ビジネスパートナーとの協働」について、グループ別ディスカッションを実施。（1）では「お客様ご迷惑率」という表現に好感が持てる一方、比率算定の基準があいまい、（2）では、仕事と家庭を両立する女性従業員の掲載を、（3）では、より詳細な記述が必要などのご指摘をいただきました。

ダイアログでいただいたご意見

（1）について

よい点：バリューチェーン（BVCM）全体で“At your side.”な取り組みを指向しようとしている

課　題：競争の激しい市場の中で、品質の維持・向上がメーカーとしての競争力にまで至っていない

（2）について

よい点：「経営層との対話」に代表される壁のない風通しのよい社内風土

課　題：日本での女性管理職比率アップ

（3）について

よい点：お客様満足度を向上させるためのパートナーとの取り組みがグローバルに展開されている

課　題：本社とパートナーの直線的関係だけでなく、包括した情報交換の場、研さんの場を設ける

ブラザー工業株式会社 会社概要

ブラザー工業は、複合機、プリンタ、ファクス、電子文具、家庭用ミシン、工業用ミシン、工作機械など、多岐にわたる製品を製造・販売するブラザーグループのグループ本社です。

ブラザー工業株式会社

会社情報（2008年3月31日現在）

商号	ブラザー工業株式会社（BROTHER INDUSTRIES,LTD.）
本社所在地	〒467-8561 名古屋市瑞穂区苗代町15番1号 TEL：052-824-2511（代表）
設立	1934年1月15日
資本金	19,209,887,693円
従業員	3,125名

役員（2008年6月24日現在）

取締役

安井 義博 取締役会長
小池 利和 ※代表取締役社長
石川 茂樹 ※代表取締役 専務執行役員
古河 勇治 ※代表取締役 専務執行役員
小池 幸文 ※取締役 常務執行役員
新美 春之 取締役
海野 みづえ 取締役
廣瀬 光雄 取締役

※印の取締役は執行役員を兼務しています。
新美春之、海野みづえ、廣瀬光雄は社外取締役です。

監査役

藤嶋 喬 ※常任監査役（常勤）
杉坂 光一 常任監査役（常勤）
山﨑 克之 ※監査役
宮崎 正昭 ※監査役

※印の監査役は社外監査役です。

常務執行役員 末藤 昭詔

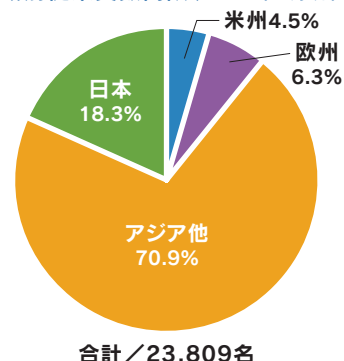
執行役員

高次 正樹
浅井 侯序
長谷川 友之
大島 伸康
石川 博
藤井 宗高
亀之内 孝文
川那辺 祐
寺澤 正明
松本 勇美夫
神谷 純

グループ常務執行役員 片山 俊介

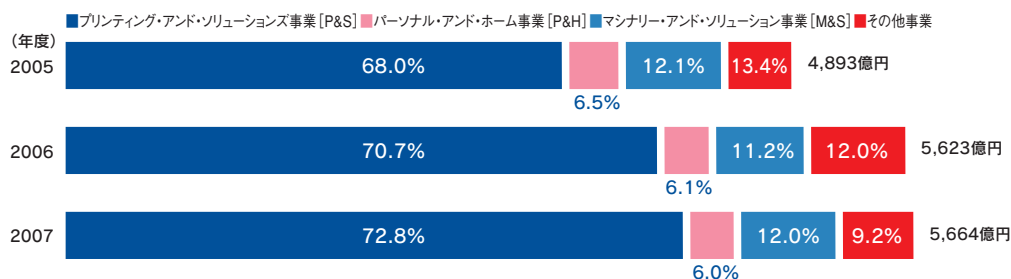
ブラザーグループ概要

ブラザーグループは、ファクス、プリンタ、複合機、電子文具、タイプライターなどのプリンティング・アンド・ソリューションズ事業、家庭用ミシンなどのパーソナル・アンド・ホーム事業、工作機械や工業ミシンなどのマシナリー・アンド・ソリューション事業の主に三つの事業分野において、あらゆる場面でお客様を第一に考えた事業活動を行っています。
これらの製品は、世界39の国・地域にある19（ブラザー工業の5工場を含む）の生産拠点で製造し、41の販売拠点を通じて、世界中のお客様にお届けしています。

地域別従業員数内訳（2008年3月現在）

合計／23,809名

連結業績データ

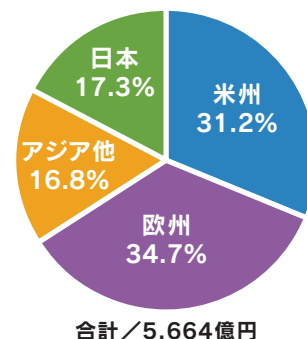
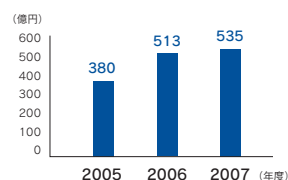
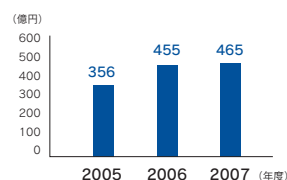
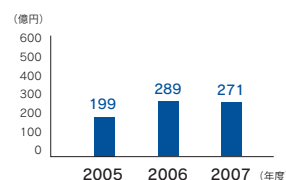
売上高と事業分野別構成比

■プリンティング・アンド・ソリューションズ事業［P&S］■パーソナル・アンド・ホーム事業［P&H］■マシナリー・アンド・ソリューション事業［M&S］■その他事業

市場別売上高構成比（2007年度）

合計／5,664億円

営業利益の推移

（億円）

年度	2005	2006	2007
営業利益	380	513	535

経常利益の推移

当期純利益の推移

※2005年度の数値は、決算期変更による影響を調整した参考値です。

プリンティング・アンド・ソリューションズ事業（P&S）

売上高の推移

（億円）

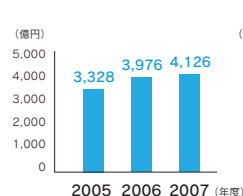
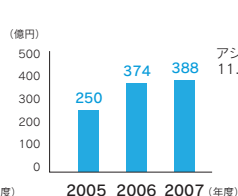
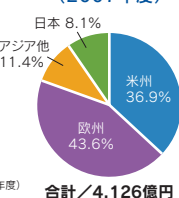
年度	2005	2006	2007
売上高	3,328	3,976	4,126

営業利益の推移

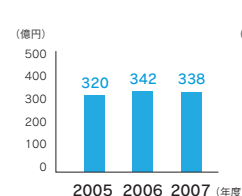
（億円）

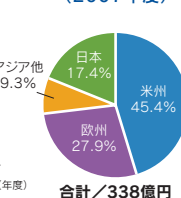
年度	2005	2006	2007
営業利益	250	374	388

市場別売上高構成比（2007年度）

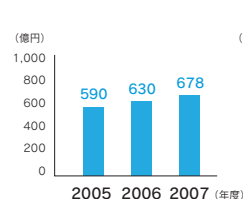
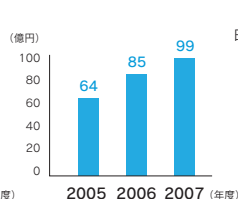
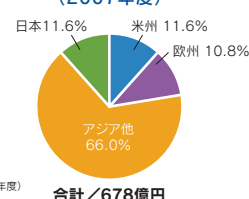
日本 8.1%
アジア他 11.4%
米州 36.9%
欧州 43.6%

合計／4,126億円

パーソナル・アンド・ホーム事業（P&H）

売上高の推移

営業利益の推移

市場別売上高構成比（2007年度）

合計／338億円

マシナリー・アンド・ソリューション事業（M&S）

売上高の推移

営業利益の推移

市場別売上高構成比（2007年度）

合計／678億円

※2005年度の数値は、決算期変更による影響を調整した参考値です。

ブラザーグループ主要拠点

● 日本

◉ グループ本社

ブラザー工業株式会社

■ 生産拠点

三重ブラザー精機株式会社

● 販売拠点

ブラザー販売株式会社
ブラザーインターナショナル株式会社

その他

ブラザーロジテック株式会社
ブラザー不動産株式会社
ブラザーリビングサービス株式会社
株式会社ブラザーエンタープライズ
株式会社エクシング
株式会社ビートップスタッフ
ブラザーエンジニアリングサービス株式会社
株式会社ブラザーファイナンスジャパン

● アジア／オセアニア／中近東

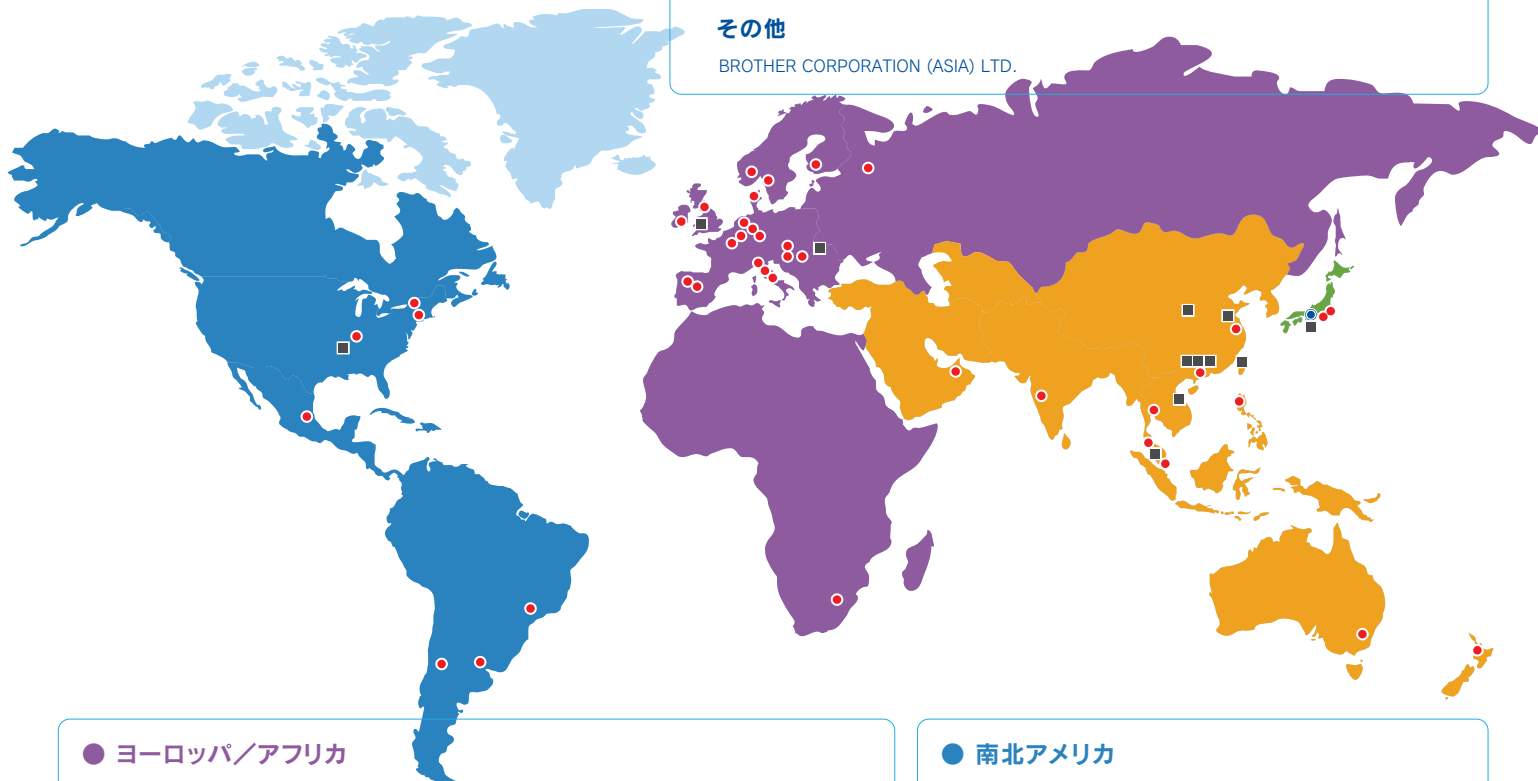
■ 生産拠点

BROTHER INDUSTRIES TECHNOLOGY (M) SDN. BHD.
ZHUHAI BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD.
BROTHER INDUSTRIES (SHENZHEN) LTD.
BROTHER INDUSTRIES (VIETNAM) LTD.
BROTHER TECHNOLOGY (SHENZHEN) LTD.
TAIWAN BROTHER INDUSTRIES, LTD.
XIAN TYPICAL BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD.
BROTHER SEWING MACHINE XIAN CO., LTD.
BROTHER SEWING MACHINE (SHANGHAI) CO., LTD.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL (AUST.) PTY. LTD.
BROTHER INTERNATIONAL SINGAPORE PTE. LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (NZ) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (GULF) FZE
BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (HK) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (MALAYSIA) SDN. BHD.
BROTHER INTERNATIONAL PHILIPPINES CORPORATION
BROTHER (CHINA) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (INDIA) PRIVATE LTD.

その他

BROTHER CORPORATION (ASIA) LTD.

● ヨーロッパ／アフリカ

■ 生産拠点

BROTHER INDUSTRIES (U.K.) LTD.
GKK PLASTICS LTD.
BROTHER INDUSTRIES (SLOVAKIA) S.R.O.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL EUROPE LTD.
BROTHER INTERNATIONAL G.M.B.H.
BROTHER FRANCE S.A.S.
BROTHER U.K. LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (NEDERLAND) B.V.
BROTHER INTERNATIONAL S.A. (PTY) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (DANMARK) A/S
BROTHER INTERNATIONAL AUSTRIA G.M.B.H.
N.V. BROTHER INTERNATIONAL (BELGIUM) S.A.
BROTHER INTERNATIONALE INDUSTRIE MASCHINEN G.M.B.H.
BROTHER (SCHWEIZ) AG
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (IRELAND) LTD.
BROTHER NORGE A.S.
BROTHER INTERNATIONAL (SWEDEN) A.B.
BROTHER MACCHINE INDUSTRIALI S.R.L.
BROTHER ITALIA S.P.A.
BROTHER INTERNATIONAL S.R.O.
BROTHER INTERNATIONAL HUNGARY KFT.
BROTHER IBERIA, S.L.U.
BROTHER IBERIA, S.L.U. LISBON BRANCH
BROTHER FINLAND OY
BROTHER LLC

その他

BROTHER HOLDING (EUROPE) LTD.
BROTHER FINANCE (U.K.) PLC

● 南北アメリカ

■ 生産拠点

BROTHER INDUSTRIES (U.S.A.) INC.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (U.S.A.)
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (CANADA) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
MIM INDUSTRIES, INC.
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DO BRAZIL, LTDA.
BROTHER INTERNATIONAL DE CHILE, LTDA.
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DE ARGENTINA S.R.L.

……P&S（プリンティング・アンド・ソリューションズ事業）
……P&H（パーソナル・アンド・ホーム事業）
……M&S（マシナリー・アンド・ソリューション事業）

※地域別・拠点機能別・設立順に掲載しています。

技術と製品の歴史

コア・テクノロジー
1920
1930
1940
1950
1960
1970
1980
ミシン専業の時代
メカ技術による多角化の時代
メカトロニクスの時代
表面焼入れ技術
鋳造技術
木工技術
切削技術
プレス技術
精密加工技術
電子技術
サーマル印字技術
ドットインパクト印字技術
電子写真技術※
※レーザープリンタ、レーザー複合機のコア・テクノロジー
インクジェット印字技術
画像処理技術
通信技術
翻訳技術
28 麦わら帽子製造用環縫ミシン(昭三式ミシン)
32 家庭用ミシン 15種70型
36 工業用本縫ミシン 95種B1型
55 軽合金全自動ジグザグミシン ベースセッター FZ2-B1
61 高速本縫ミシン DB2-B755
65 オーバーロックミシン EF4-B955
68 電動ミシン B-701
76 電子ミシン コンパルDX
79 コンピュータミシン オーパス8
81 コンピュータ刺しゅう機 BAS-400
86 小型コンピュータミシン パステリア
88 電子ポケットセッター BAS-750
54 電気洗濯機 BWM-1
56 扇風機 BEF-1A
63 掃除機 SP-111
69 電動オルガン GO-101
73 電子レンジ ER-101
86 センサーオーブンレンジ グルメット300
54 家庭用編機 KH1-B1
73 パンチカード編機 パリエ
80 電子編機 トピカル
84 太糸用パンチカード編機 パンチイン KH-260
61 教育用小型旋盤 BSL-250T
62 タッピングマシン BT1-201
65 単能盤 AL2-201
84 ワイヤ放電加工機 HS-100
85 CNCタッピングセンター TC-211
56 オートバイ ダーリン号
77 コンピュータキーボード
61 欧文ポータブルタイプライター JP1-111
65 電動タイプライター JP2
78 ボール活字電動タイプライター JP14
80 電子オフィスタイプライター EM-1
82 電子ポータブルタイプライター CE-60
64 手動レジスター JR-111
68 加算機 JA4-110
87 欧文ワープロ WP-1
66 電卓 キャルサー130
68 IC電卓 キャルサー412
70 LSI電卓 キャルサー710
82 電子パーソナルプリンタ EP-20
84 日本語ワープロ ピコワード
88 ラベルライター PT-6
87 FAX-100
71 高速ドットプリンタ M-101
75 24ドット漢字プリンタ K-2000
87 レーザープリンタ HL-8
89 フルカラー複写機 ルネッサ
86 ソフト自販機 TAKERU

1990
2000
ネットワーク・コンテンツの時代
製品カテゴリー
家庭用ミシン
工業用ミシン
工作機械
タイプライター
モバイルプリンタ
ラベルプリンタ
ラベリングシステム
スタンプクリエーター
RFIDラベルプリンタ
ファクス
レーザープリンタ
カラーレーザープリンタ
カラーレーザー複合機
レーザー複合機
インクジェット複合機
インクジェットプリンタ
ソフトウェアRIP
コンテンツ配信プラットホーム
通信カラオケ装置
着信メロディーサービス
翻訳ソフト
91 コンピュータ刺しゅう機付きミシン サマンサ／ミモレ
96 刺しゅうPRO
98 コンピュータ刺しゅう機付ミシン M-7100
03 ソーイングステーション Innovis N80
04 Innovis 4000
07 Innovis CR-1000
95 電子閂止めミシン LK3-B430E
97 6頭電子エンブロイダリーミシン BES-960BC
98 本縫電子千鳥縫ミシン LZ2-B856E
03 本縫ダイレクトドライブミシン S-7200A
05 プログラム式電子ミシン BAS-311G
06 電子鳩目穴かがりミシン RH-9820
95 コンピュータ編機 トピカル7
95 TC-203
98 TC-22A
03 TC-32B
05 TC-S2C
06 TC-31B
07 TC-32BN
91 コンピュータキーボード コアラ
97 カラーインクジェットワープロ DP-525CJ
02 モバイルプリンタ MW-100e
04 MW-140BT
06 MW-260
04 QL-550
07 QL-1050TypeA
90 PT-10
92 PT-8000
94 ラベルプリンタ P-touch PC
02 ピータッチ170
04 ピータッチ18R
05 ピータッチ24
95 スタンプクリエーター SC-200PCE
99 スタンプクリエータープロ SC-2000
02 SC-370pc
07 RFIDラベルプリンタ RL-700S
92 FAX-600
96 FAX-170CL
00 FAX-800CL
02 FAX-1100CL
05 FAX-350CL
06 FAX-360DL
94 HL-630
99 HL-1240
03 HL-5040
05 HL-2040
07 カラーレーザープリンタ HL-4040CN
05 カラーレーザー複合機 MFC-9420CN
07 MFC-9440CN
95 レーザー複合機 MFC-4500ML
01 MFC-9800J
03 MFC-8820J
05 MFC-7820N
97 インクジェット複合機 MFC-7000FC
03 薄型複合機 MyMio MFC-150CL
04 MFC-5840CN
06 MFC-850CDN
99 モバイルプリンタ MP21C
91 インクジェットプリンタ HJ-100
07 ガーメントプリンタ GT-541
92 ラスターイメージプロセッサ Design Script-5000
98 DS magic Pro2
03 DS Magic 4
07 コンテンツ配信プラットホーム Einy
92 通信カラオケ JOYSOUND
97 HyperJoy
03 HyperJoy V2
06 HyperJoy WAVE JS-W1
99 着信メロディサービス ポケメロJOYSOUND
93 日英翻訳ソフト TransLand DOS版
01 TransLand Ver.4.0 Windows版

この報告書の内容は、インターネットでもご覧いただけます。

ブラザーグループ トップページ
http://www.brother.co.jp/

企業情報 トップページ
http://www.brother.co.jp/corporate/

CSRの取り組み トップページ
http://www.brother.co.jp/csr/
http://www.brother.co.jp/csr/download/（PDFダウンロード）

環境への取り組み トップページ
http://www.brother.co.jp/eco/

ブラザー工業株式会社
〒467-8561 名古屋市瑞穂区苗代町15番1号

お問い合わせ先／広報・総務部 コミュニケーション グループ
TEL：052-824-2700
FAX：052-811-6826

環境に優しい「水なし印刷」を採用。
大気中に揮発性有機物を排出しません。

インキの石油系溶剤を大豆油主体とした
植物系溶剤に100%置き換え、
VOC（揮発性有機化合物）フリーとしました。

この印刷物には、
FSC認証用紙が使用されています。